

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
PT TIGA DANANJAYA LOGISTIK BEKASI**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

WULAN REZKI FAJRIANI

NIM : 64201019

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Bina Sarana Informatika

Jakarta

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wulan Rezki Fajriani
NIM : 64201019
Jenjang : Sarjana (S1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi”**, adalah asli (orsinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Bina Sarana Informatika** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 27 Juni 2024
Yang menyatakan,



Wulan Rezki Fajriani
64201019

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertandatangan di bawah ini, Saya:

Nama : Wulan Rezki Fajriani
NIM : 64201019
Jenjang : Sarjana (S1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika
Pihak Perusahaan tempat Riset:
Nama : YanaTaldo
Jabatan : CEO PT Tiga Dananjaya Logistik
Perusahaan : PT Tiga Dananjaya Logistik

Sepakat atas hal-hal di bawah ini:

1. PT Tiga Dananjaya Logistik menyetujui untuk memberikan kepada penulis dan Universitas Bina Sarana Informatika Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalti-Free Right) atas penelitian dalam rangka penyusunan karya ilmiah dengan Judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi” yang disusun oleh penulis.
2. PT Tiga Dananjaya Logistik memberikan persetujuan kepada penulis dan Universitas Bina Sarana Informatika untuk mengunggah karya ilmiah Penulis pada repository Universitas Bina Sarana Informatika (Publikasi) terbatas hanya untuk keperluan akademis, tidak untuk tujuan/kepentingan komersial.
3. PT Tiga Dananjaya Logistik telah menyediakan data dan atau informasi yang diperlukan untuk penyusunan karya ilmiah Penulis. Dalam hal terjadi kesalahan ataupun kekurangan dalam penyediaan data dan atau informasi maka PT Tiga Dananjaya Logistik dalam bentuk apapun tidak bertanggung jawab dan tidak dapat dimintakan pertanggungjawaban oleh siapapun termasuk atas materi/isi karya ilmiah penulis atau materi/isi dan publikasi di repository Universitas Bina Sarana Informatika. PT Tiga Dananjaya Logistik juga tidak bertanggung jawab atas segala dampak dan atau kerugian yang timbul dalam bentuk apapun akibat tindakan yang berkaitan dengan penggunaan data dan atau informasi yang terdapat pada publikasi yang dimaksud.

Demikian kesepakatan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 27 Juni 2024
Penulis,

Menyetujui,
PT Tiga Dananjaya Logistik


**PT TIGA DANANJAYA
LOGISTIK**
YanaTaldo
CEO PT Tiga Dananjaya Logistik





Wulan Rezki Fajriani
64201019

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Wulan Rezki Fajriani
NIM : 64201019
Jenjang : Sarjana (S1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi

Telah dipertahankan pada periode 2024-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Sarjana (S1) Program Studi Manajemen di Universitas Bina Sarana Informatika.

Jakarta, 09 Agustus 2024

PEMBIMBING SKRIPSI

Pembimbing I : Kartika Yuliantari, M.E.



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Ratnawaty Marginingsih, S.E., M.M.



Penguji II : Ulta Rastryana, S.E., M.M.



LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi sarjana yang berjudul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi”** adalah hasil karya tulis asli Wulan Rezki Fajriani dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Wulan Rezki Fajriani
Alamat Mahasiswa : Kp Bojong Rawa Lele, No.22, RT.01/RW/07, Jatimakmur,
Pondok Gede, Kota Bekasi, Jawa Barat 17413
No. Telp : 081211858743
Email Mahasiswa : wulanrezkif25@gmail.com

	LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI
	UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA

NIM : 64201019
 Nama Lengkap : Wulan Rezki Fajriani
 Dosen Pembimbing : Kartika Yuliantari, S.E., M.E.
 Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi

No	Tanggal Bimbingan	Pokok Pembahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1.	18 April 2024	Pengajuan Judul	
2.	02 Mei 2024	Pengajuan BAB I	
3.	14 Mei 2024	ACC BAB I dan Pengajuan BAB II	
4.	21 Mei 2024	ACC BAB II	
5.	28 Mei 2024	Pengajuan BAB III	
6.	03 Juni 2024	ACC BAB III	
7.	20 Juni 2024	Pengajuan BAB IV dan BAB V	
8.	27 Juni 2024	ACC Keseluruhan	

Catatan untuk Dosen Pembimbing
Bimbingan Skripsi

Dimulai pada tanggal : 18 April 2024
 Diakhiri pada tanggal : 27 Juni 2024
 Jumlah pertemuan bimbingan : 8

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing



(Kartika Yuliantari, S.E, M.E.)

LEMBAR PERSEMBAHAN

*Jangan merasa tertinggal, setiap orang punya proses dan rezekinya masing masing
(Q.S Maryam : 4)*

*Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan
(Q.S Al-Insyirah : 6)*

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah S.W.T, skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Pintu surgaku, Ibu Dewi. Terimakasih sudah memberikan dukungan dan doa yang tiada hentinya dalam menyelesaikan program studi penulis, terimakasih ibu selalu meyakinkan bahwa penulis bisa menyelesaikan apa yang sudah dipilih, semoga ibu selalu sehat dan penulis bisa membanggakanmu. Penulis sangat menyayangimu.
2. Cinta pertama dan penutanku, Ayah Ujang. Terimakasih sudah berjuang memberikan yang terbaik untuk penulis dan selalu memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana, semoga ayah selalu sehat dan penulis bisa membanggakanmu.
3. Abang Ikhsan dan Syifa saudara tercintaku yang selalu mendoakan, mendukung, dan memotivasi penulis meraih kesuksesan terimakasih yang tiada terhingga.
4. Ibu Kartika selaku dosen pembimbing yang senantiasa membimbing dan memberikan motivasi. Tanpa beliau, penulis dan karya ini tak akan pernah ada. Terimakasih banyak atas bimbingan dan motivasinya.
5. Kepada seseorang yang pernah bersama penulis dan tidak bisa penulis sebutkan namanya. Terimakasih sudah memberikan dukungan dan pelajaran dalam perjalanan saat menyelesaikan studi penulis, terimakasih menjadi bagian dari pendewasaan yang menjadikan penulis untuk memiliki ikhlas seluas lautan dan pribadi yang lebih baik.
6. Lutfia, Ananda, Kiki, Hani, Khafifah, Agnes, dan Nunik yang telah menjadi curahan hatiku dan yang telah memberi semangat, terimakasih untuk semuanya, penulis sayang kalian.
7. Rekan kantor ku (Syifa, kak Nabila, kak Oci, Shinta, mas Yoga, mas Adam, dan mas Rival) kalian rekan kerja dan team yang support ku selalu, yang terus memberikan dukungan dengan tulus untuk berjuang menyelesaikan skripsi ini hingga tuntas.
8. Yang terakhir untuk diriku sendiri, terimakasih masih ingin berjuang hingga saat ini. Terimakasih bisa melawan semua takut, terimakasih sudah bangkit dari semua permasalahan yang terjadi saat mengerjakan skripsi. Intinya aku bangga pada diriku sendiri, jangan lupa bersyukur dan bahagia selalu.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Skripsi pada Program Sarjana ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Skripsi, yang penulis ambil sebagai berikut, **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi”**.

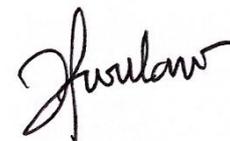
Tujuan penulisan Skripsi pada Program Sarjana ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Sarjana Universitas Bina Sarana Informatika. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (*eksperimen*), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan berjalan lancar. Oleh karena itu di kesempatan ini, ijinilah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Bina Sarana Informatika.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
3. Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika.
4. Ibu Kartika Yuliantari, S.E., M.E. selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Staff / karyawan / dosen di lingkungan Universitas Bina Sarana Informatika.
6. Bapak YanaTaldo selaku CEO PT Tiga Dananjaya Logistik.
7. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spiritual.
8. Rekan – rekan mahasiswa kelas 64.8B.11

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang.

Akhir kata semoga Skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 27 Juni 2024
Penulis



Wulan Rezki Fajriani

ABSTRAK

Wulan Rezki Fajriani (64201019) Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kinerja pemasaran suatu perusahaan. PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi mempunyai tujuan untuk dapat memberikan kepuasan pada pelanggan yang ingin melakukan pengiriman barang. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan yang mengirim barang di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi dengan periode pada bulan April – Juni 2024. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis statistik. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 138 pelanggan, dan diolah menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26. Teknik analisis yang digunakan meliputi uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sampling aksidental yang merupakan salah satu teknik sampel dari *Nonprobability sampling*, menggunakan rumus slovin dengan batas toleransi kesalahan 0,05 atau 5%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi, serta harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi.

Kata kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan

UNIVERSITAS

ABSTRACT

Wulan Rezki Fajriani (64201019) The Influence of Price and Service Quality on Customer Satisfaction at PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi

Customer satisfaction is one of the key factors in improving a company's marketing performance. PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi has the goal of being able to provide satisfaction to customers who want to deliver goods. The purpose of this study is to determine the influence of price and service quality on customer satisfaction at PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi. The population in this study is customers who send goods at PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi with a period of April – June 2024. In this study, a quantitative approach with statistical analysis techniques is used. Data was collected through the distribution of questionnaires to 138 customers, and processed using SPSS software version 26. The analysis techniques used include data quality tests, classical assumption tests, hypothesis tests, and determination coefficient tests. The sampling technique used in this study is axial sampling which is one of the sampling techniques of Nonprobability sampling, using the slovin formula with an error tolerance limit of 0.05 or 5%. The results of this study show that price has a positive and significant effect on customer satisfaction at PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi, service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi, and price and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction at PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi.

Keywords : Price, Service Quality, and Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	v
LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI.....	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Deskripsi Konseptual.....	9
2.1.1 Definisi Harga.....	9
2.1.2 Tujuan Penetapan Harga	10
2.1.3 Dimensi dan Indikator Harga.....	10
2.1.4 Definisi Kualitas Pelayanan	12
2.1.5 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.6 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.7 Definisi Kepuasan Pelanggan	16

2.1.8 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.9 Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan	18
2.2 Penelitian yang Relevan	18
2.3 Kerangka Berpikir	20
BAB III.....	23
METODE PENELITIAN	23
3.1 Desain Penelitian	23
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	24
3.2.1 Populasi.....	24
3.2.2 Sampel.....	24
3.3 Definisi Operasional Variabel	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5 Teknik Analisis Data	35
3.5.1 Uji Kualitas Data.....	36
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.5.3 Uji Hipotesis	39
3.5.4 Uji Koefisien Determinasi	41
BAB IV	42
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil Penelitian.....	42
4.1.1 Deskripsi Data.....	42
4.1.2 Deskripsi Responden	42
4.1.3 Rekapitulasi Data Penelitian	45
4.2 Uji Kualitas Data	53
4.2.1 Uji Validitas	53
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
4.3 Uji Asumsi Klasik	55
4.3.1 Uji Normalitas.....	55
4.3.2 Uji Multikolinearitas	56
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.3.4 Hasil Uji Autokorelasi	58
4.3.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	58
4.4 Uji Hipotesis	60
4.4.1 Uji F	60

4.4.2 Uji T	61
4.5 Uji Koefisien Determinasi	62
4.5.1 Uji Koefisien Determinasi Parsial	62
4.5.2 Uji Koefisien Determinasi Simultan (R^2)	63
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	64
4.6.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	64
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	65
4.6.3 Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan...	65
4.7 Implikasi Penelitian	66
4.8 Keterbatasan Penelitian	67
BAB V.....	69
PENUTUP.....	69
5.1 Penutup	69
5.2 Saran	70
5.2.1 Saran Teoritis	70
5.2.2 Saran Praktis	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	76
SURAT KETERANGAN RISET.....	77
BUKTI HASIL PENGECEKAN PLAGIARISME.....	79
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Beberapa Tarif Ekspedisi.....	4
Tabel II. 1 Penelitian yang Relevan	18
Tabel III. 1 Definisi Operasional	26
Tabel III. 2 Instrumen Skala Likert.....	35
Tabel IV. 1 Karakteristik Responden.....	43
Tabel IV. 2 Usia Responden	43
Tabel IV. 3 Pekerjaan Responden.....	44
Tabel IV. 4 Rekapitulasi Variabel Harga.....	45
Tabel IV. 5 Kriteria Skor Penilaian.....	47
Tabel IV. 6 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel IV. 7 Kriteria Skor Penilaian.....	49
Tabel IV. 8 Hasil Rekapitulasi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	50
Tabel IV. 9 Kriteria Skor Penilaian.....	52
Tabel IV. 10 Hasil Uji Validitas	53
Tabel IV. 11 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel IV. 12 Hasil Uji Normalitas	56
Tabel IV. 13 Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel IV. 14 Hasil Uji Autokorelasi	58
Tabel IV. 15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	59
Tabel IV. 16 Hasil Uji F.....	60
Tabel IV. 17 Hasil Uji T	61
Tabel IV. 18 Hasil Coefficients	62
Tabel IV. 19 Hasil Correlations	62
Tabel IV. 20 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi.....	63
Tabel IV. 21 Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1	21
Gambar IV. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 2. 1 Diagram Deskripsi Data	88
Lampiran 3. 1 Hasil Tabulasi Kuesioner.....	89
Lampiran 4. 1 Hasil Uji Validitas Harga (X_1).....	98
Lampiran 4. 2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_2).....	99
Lampiran 4. 3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	102
Lampiran 5. 1 Hasil Uji Reliabilitas Harga (X_1)	103
Lampiran 5. 2 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_2).....	103
Lampiran 5. 3 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)	103
Lampiran 6. 1 Hasil Uji Normalitas	104
Lampiran 7. 1 Hasil Uji Multikolinearitas	104
Lampiran 8. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	104
Lampiran 9. 1 Hasil Uji Autokorelasi	105
Lampiran 10. 1 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	105
Lampiran 11. 1 Hasil Uji F	105
Lampiran 12. 1 Hasil Uji T	105
Lampiran 13. 1 Hasil Coefficients	106
Lampiran 13. 2 Hasil Correlations	106
Lampiran 13. 3 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi Parsial	106
Lampiran 14. 1 Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan	107
Lampiran 15. 1 R Tabel	107
Lampiran 16. 1 F Tabel.....	108
Lampiran 17. 1 T Tabel.....	109
Lampiran 18. 1 Tabel Durbin Watson	110
Lampiran 19. 1 Dokumentasi Penelitian.....	111
Lampiran 20. 1 Bukti Submit Jurnal.....	113

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, persaingan bisnis semakin meningkat dan berkembang dengan cepat. Para pelaku usaha dan perusahaan berlomba untuk mendapatkan keunggulan dan kepuasan pelanggan, dengan tujuan meningkatkan pertumbuhan laba maksimal. Pelaku usaha ataupun perusahaan berusaha untuk menjual produknya atau menjangkau konsumen darimana saja. Dengan adanya toko online atau *e-commerce* membantu pelaku usaha ataupun perusahaan untuk memasarkan dan menjual produknya, pelaku usaha atau perusahaan membutuhkan jasa pengiriman yang cepat, harga terjangkau, mudah, aman dan praktis.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan Merchant Machine asal Inggris pada tahun 2018, Indonesia berada disepuluh negara dengan pertumbuhan *e-commerce* tercepat, dengan pertumbuhan 78%. Kehadiran *e-commerce* di Indonesia telah menguntungkan beberapa industri, salah satunya adalah jasa pengiriman. Hasil survei cepat yang dilakukan oleh MarkPlus, Inc. menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat menggunakan jasa kurir untuk mengirimkan barang yang dibeli dari *e-commerce* sebanyak 85,2%. Sebagian besar pengguna jasa kurir tinggal di JABODETABEK 59,8%, sedangkan 40,2% orang lain tinggal di luar JABODETABEK. Dengan munculnya banyak perusahaan pengiriman baru, industri jasa pengiriman menjadi semakin kompetitif (Wijayanti et al., 2021).

Salah satu tantangan persaingan antar penyedia jasa pengiriman produk adalah persaingan yang semakin ketat dengan maraknya toko online atau *e-commerce* dan bertambahnya penyedia jasa pengiriman produk baru. Oleh karena itu, dalam menghadapi persaingan usaha, perusahaan perlu meningkatkan daya saing dan memberikan kualitas pelayanan terbaik. Hal ini diperlukan untuk mencapai kepuasan pelanggan atau konsumen.

Menurut Tjiptono mendefinisikan “Harga adalah uang atau satuan ukuran lain yang ditukarkan dengan hak untuk memiliki atau menggunakan suatu barang atau jasa, termasuk barang dan jasa lainnya” (Orlando & Harjati, 2022).

Harga merupakan salah satu indikator dalam kepuasan pelanggan. Dalam dunia bisnis, harga yang terjangkau dapat menarik minat tersendiri dikalangan konsumen. Harga sangat penting dalam transaksi jual dan beli antara produsen dan konsumen. Jika dicermati, harga akan lebih mudah ditetapkan dan posisi kelayakan produk dari nilai ekonominya akan terlihat. Maka dapat disimpulkan, harga adalah total nilai yang harus dikeluarkan pembeli atau konsumen untuk memperoleh keuntungan dari sebuah barang ataupun jasa.

Selain harga, kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator dari kepuasan pelanggan. Jika perusahaan menyediakan layanan yang berkualitas, konsumen akan merasa puas. Sebaliknya, layanan buruk berbisnis dengan suatu perusahaan dapat menimbulkan konsekuensi yang mengerikan, seperti kehilangan pelanggan secara permanen atau menyebarkan ulasan negatif yang dapat merusak reputasi perusahaan.

Menurut Tjiptono dan Chandra mendefinisikan “Kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis terkait produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan” (Kasinem, 2020).

Maka dapat disimpulkan, kualitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana suatu perusahaan atau individu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan atau konsumen.

Harga dan kualitas pelayanan merupakan indikator dari kepuasan pelanggan, harga yang terjangkau dan kualitas pelayanan yang baik akan menambah kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Apabila konsumen merasa puas dengan produk atau layanan

yang diberikan, mereka akan mempertimbangkan tingkat pelayanan yang telah diberikan. Jika konsumen merasa sangat puas, mereka akan menjadi pelanggan tetap dan merekomendasikan produk atau layanan tersebut kepada orang lain. Hal ini akan berdampak positif pada pertumbuhan bisnis perusahaan. Bertambahnya jumlah konsumen akan menjadi aset berharga bagi perusahaan dalam meningkatkan keuangan perusahaan.

Menurut Kotler dan Keller mendefinisikan “Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan” (Apriliani et al., 2022).

Maka dapat disimpulkan, kepuasan pelanggan adalah ukuran seberapa puas pelanggan dengan produk atau layanan yang mereka terima dari sebuah perusahaan atau organisasi.

Salah satu perusahaan yang beroperasi dalam bidang jasa pengiriman adalah Tiga Logistik atau PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi adalah perusahaan ekspedisi dan kargo yang inovatif dan terpercaya. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2022 tepatnya pada tanggal 18 September 2022 oleh sekelompok orang profesional berpengalaman dalam industri logistik yang memiliki visi untuk mengatasi tantangan logistik yang sering dihadapi pelanggan. Yang beralamat di Ruko Central Point, Blok C7, RT.008/RW.017, Pejuang, Kecamatan Medan Satria, Kota Bekasi, Jawa Barat 17131. PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi baru didirikan kurang dari 3 tahun, jadi bisa dikatakan belum banyak masyarakat mengetahui tentang ekspedisi Tiga Logistik.

Harga yang ditawarkan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi bervariasi dan memberikan harga yang terjangkau untuk pelanggannya. Dengan minimal berat

pengiriman 100 kilogram untuk pengiriman ke seluruh Indonesia mulai dari Rp.2500/kilogram. Cakupan area tujuan pengiriman telah menjangkau keseluruhan wilayah Indonesia meliputi Sumatera, Kalimantan, Papua, Bali, NTT, NTB, Sulawesi dan Jawa. Dari tabel I.1 menjelaskan beberapa ekspedisi dan tarif untuk pengirimannya. Dapat disimpulkan ekspedisi PT. Tiga Dananjaya Logistik Bekasi termasuk yang memberikan penawaran harga yang terjangkau dari ekspedisi lainnya.

Tabel I. 1 Beberapa Tarif Ekspedisi

NO	Nama Ekspedisi	Kota Asal	Kota Tujuan	Berat	Tarif
1	Sentral Cargo	Bekasi	Bukittinggi	100kg	Rp 1.100.000
2	JNE JTR	Bekasi	Bukittinggi	100 kg	Rp 880.000
3	Lion Parcel	Bekasi	Bukittinggi	100 kg	Rp 800.000
4	Tiki	Bekasi	Bukittinggi	100 kg	Rp 1.300.000
5	Tiga Logistik	Bekasi	Bukittinggi	100 kg	Rp 800.000
6	DMX Cargo	Bekasi	Bukittinggi	100 kg	Rp 1.250.000

Sumber : Diolah Peneliti (2024)

Seiring berjalannya waktu, PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi masih memiliki beberapa kendala atau masalah dalam menghadapi persaingan antar ekspedisi barang. Salah satunya adalah pelayanan yang masih terbatas. PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi baru bisa menerima pengiriman dari JABODETABEK, jadi belum bisa menjangkau pelanggan keseluruhan Indonesia. Kendala tersebut dikarenakan kurangnya sumber daya manusia dan baru memiliki satu gudang atau toko untuk menerima pengiriman barang. Namun, dengan kendala tersebut PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi memberikan pelayanan khusus untuk setiap penjemputannya dan memberikan pengalaman logistik yang terbaik disetiap pengiriman. Dengan *tagline* “Gratis Jemput” dengan menyediakan layanan pengiriman gratis penjemputan agar mempercepat dan mempermudah pengiriman barang.

PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi memberikan layanan profesional dan efisien yang dapat diandalkan oleh semua pelaku bisnis dan perorangan di Indonesia. Didukung dengan sistem transportasi dan distribusi gudang yang kuat serta handal dalam melayani pengiriman ekspres, pengiriman kargo dan rantai pasok distribusi yang menjangkau provinsi, kota sampai ke pedalaman Indonesia.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini akan memuat judul sebagai berikut: **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi?
3. Apakah harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan tersebut, maka tujuan penelitian yang ingin diketahui yaitu

1. Untuk mengetahui harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi.

2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi.
3. Untuk mengetahui harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan tersebut, maka manfaat dalam penelitian ini :

1. Bagi Peneliti :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam teori maupun praktik, sehingga dapat menambah wawasan yang sangat penting bagi penulis dimasa yang akan datang.

2. Bagi Perusahaan :

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan atau saran pada PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi dalam memberikan perhatian dalam penetapan harga dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga berdampak baik terhadap kepuasan pelanggan.

3. Bagi Pembaca :

Dapat memberikan wawasan atau pengetahuan mengenai harga dan kualitas pelayanan, serta diharapkan bisa menjadi bahan referensi untuk penelitian berikutnya yang sesuai dengan topik penelitian.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Pada penulisan skripsi ini peneliti akan melakukan pembahasan mengenai harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan memberikan kuesioner kepada seluruh pelanggan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi dengan populasi sebanyak 210 pelanggan, sedangkan sampel yang diambil untuk mewakili jumlah populasi tersebut adalah 138 pelanggan, jumlah tersebut didapat melalui rumus Slovin. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis yaitu uji t, uji f dan koefisien determinasi parsial maupun simultan menggunakan aplikasi SPSS 26 dengan menggunakan metode kuantitatif. Data yang digunakan penulis untuk skripsi ini diperoleh dari bulan April-Juni 2024.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas tentang penelitian yang akan dilakukan maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi yang dibahas dalam setiap bab. Sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Adalah bab yang menjadi pengantar untuk menjelaskan mengapa penelitian ini menarik untuk dilakukan. Pada bab ini dijelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan. Sehingga bab 1 ini akan diketahui seperti apa yang diteliti dan untuk apa penelitian dilakukan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis menguraikan deskripsi konseptual yang berisi tentang harga, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan beberapa penelitian terdahulu yang relevan berdasarkan teori yang ada pada penelitian sebelumnya dan kerangka berfikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai metode serta variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian. Dalam bab ini akan membahas desain penelitian, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, dan teknis analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil penelitian dan pembahasan. Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi dari objek penelitian dan analisis data serta pembahasan mengenai sumber masalah.

BAB V PENUTUP

Bab ini adalah bab terakhir dan penutup dari penelitian ini. Dalam bab ini akan dijelaskan tentang kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini dan disertai dengan saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Deskripsi Konseptual

“Deskripsi konseptual merupakan korelasi variabel penelitian yang akan diukur dan berkaitan dengan topik penelitian” (Supriyadi, 2019). Isi deskripsi konseptual terdiri dari penelitian dari berbagai teori yang berkaitan dengan variabel penelitian baik variabel bebas maupun variabel terikat. Harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah deskripsi konseptual untuk penelitian ini. Berikut uraian dalam penelitian ini.

2.1.1 Definisi Harga

Harga digunakan untuk memberikan nilai moneter pada suatu barang atau jasa. Harga adalah nilai tukar yang dapat digunakan seseorang atau sekelompok orang untuk menyamakan uang atau barang lain dengan keuntungan yang mereka peroleh dari suatu barang atau jasa pada titik tertentu.

Menurut Kotler dan Armstrong mendefinisikan “Harga adalah jumlah seluruh nilai yang diberikan pelanggan untuk memanfaatkan, memiliki, dan menggunakan produk atau layanan” (Saputra, Ridho, Lukmanul Hakim, 2022)

Menurut Assauri mendefinisikan “Harga adalah salah satu elemen bauran pemasaran yang paling fleksibel. Harga dapat diubah dengan cepat, tidak seperti ciri khas produk dan perjanjian distribusi” (Dhevyanto, 2023).

Menurut Tjiptono mendefinisikan “Harga adalah satuan uang atau ukuran lain (termasuk barang atau jasa lainnya) yang dipertukarkan untuk memperoleh kepemilikan atau penggunaan barang atau jasa” (M. A. Nasution, 2019).

Berdasarkan pengertian harga yang dipaparkan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa harga adalah imbalan relatif yang dinyatakan dalam uang atau barang dengan tujuan memperoleh manfaat atau keuntungan, atau kepemilikan atas barang atau jasa yang diberikan oleh penjual pada tempat dan waktu tertentu.

2.1.2 Tujuan Penetapan Harga

Setiap perusahaan memiliki tujuan berbeda untuk menetapkan harga berdasarkan kepentingan perusahaan tersebut. Menurut Tjiptono dalam penelitian (M. A. Nasution, 2019) tujuan penetapan harga adalah:

1. Berorientasi laba berarti bahwa setiap perusahaan selalu memilih harga yang dapat menghasilkan keuntungan maksimal.
2. Berorientasi pada volume yaitu strategi penetapan harga yang mempertimbangkan jumlah barang atau layanan yang dijual.
3. Berorientasi pada citra (*image*) yaitu harga dapat membentuk persepsi terhadap perusahaan tersebut.
4. Stabilisasi harga yaitu praktik penetapan harga yang bertujuan untuk menjaga konsistensi hubungan antara harga perusahaan dengan harga yang ditetapkan oleh pemimpin pasar (*market leader*).
5. Tujuan lainnya adalah menetapkan harga dengan maksud untuk menghindari persaingan dari pesaing, menjaga kesetiaan pelanggan, mendorong penjualan ulang dan mencegah intervensi pemerintah.

2.1.3 Dimensi dan Indikator Harga

Menurut Kotler dan Armstrong dalam penelitian (Agistryadi et al., 2023), harga memiliki dimensi sebagai berikut:

1. Keterjangkauan harga

Konsumen dapat mencapai harga yang ditetapkan oleh perusahaan. Produk biasanya hadir dalam beberapa versi dengan satu merek, dan harga berkisar dari rendah hingga tinggi. Harga yang ditetapkan oleh konsumen akan menyebabkan lebih banyak konsumen yang membeli produk. Indikator pada dimensi ini adalah harga terjangkau dan harga yang ditetapkan.

2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk

Harga sering digunakan sebagai indikator kualitas. Bagi konsumen, seringkali mereka memilih harga yang lebih tinggi untuk dua produk karena perbedaan kualitas yang signifikan. Masyarakat cenderung percaya bahwa jika harga yang ditawarkan mahal, kualitas yang diberikan juga lebih baik. Indikator dalam dimensi ini adalah harga sesuai dengan kualitas dan harga sesuai dengan harapan.

3. Kesesuaian harga dengan manfaat

Ketika manfaat yang dirasakan dari suatu produk lebih besar atau sama dengan jumlah yang dibelanjakan untuk pembelian tersebut, pembeli memilih untuk membelinya. Jika manfaat produk tersebut lebih kecil dari jumlah yang dibelanjakan, pembeli akan menganggap produk tersebut mahal dan akan mempertimbangkan untuk tidak membelinya lagi. Indikator dalam dimensi ini adalah harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat.

4. Harga sesuai kemampuan dan daya saing

Konsumen seringkali membandingkan harga suatu produk dengan produk lainnya. Dalam hal ini konsumen membeli suatu produk dengan mempertimbangkan apakah produk tersebut mahal atau murah. Adapun indikator dalam dimensi ini adalah harga sesuai kemampuan dan harga bersifat kompetitif.

2.1.4 Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah tingkat baik atau buruk dan merupakan keadaan dinamis yang terkait dengan produk, layanan, proses, atau lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan. Pelayanan diartikan sebagai perbuatan atau tindakan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.

Menurut Mauludin mendefinisikan “Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh” (Sugiarsih Duki Saputri, 2019).

Menurut Suryani mendefinisikan “Kualitas pelayanan adalah suatu kemampuan dalam membuat dan memberikan produk berupa barang atau jasa yang memiliki manfaat sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan” (Mahira et al., 2021).

Menurut Tjiptono mendefinisikan “Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian tingkat keunggulan untuk memenuhi pelanggan” (Dr. Ika Barokah Suryaningsih, S.E. et al., 2020).

Berdasarkan beberapa definisi kualitas pelayanan yang dipaparkan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah kegiatan yang berfokus memenuhi kebutuhan dan persyaratan pelanggan dengan cepat dan memenuhi harapan. Kualitas layanan mengacu pada semua jenis layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan selama berada di perusahaan tersebut.

2.1.5 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor terpenting bagi keberhasilan setiap perusahaan, termasuk sektor jasa. Menurut Tjiptono dalam

penelitian (Rezky & Adil, 2019), faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah:

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan

Perusahaan jasa yang ingin memberikan kualitas layanan terbaik kepada pelanggannya harus melakukan penelitian untuk mengidentifikasi faktor-faktor penentu kualitas layanan yang penting bagi target pasar dan peringkat yang diberikan pasar sasaran kepada perusahaan dan pesaingnya pada faktor-faktor penentu tersebut.

2. Mengelola harapan pelanggan

Semakin banyak janji yang diberikan, semakin tinggi ekspektasi pelanggan, dan semakin besar kemungkinan perusahaan gagal memenuhi ekspektasi pelanggan. Oleh karena itu, ada pedoman ini tentang memberi lebih dari yang dijanjikan, bukan menjanjikan apa yang tidak bisa diberikan.

3. Mengelola bukti

Pengelolaan bukti kualitas pelayanan bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan baik selama maupun sesudah pelayanan diberikan, sehingga pelanggan lebih cenderung melihat hal-hal konkret yang berkaitan dengan layanan sebagai bukti kualitas.

4. Mengembangkan budaya kualitas

Sistem organisasi yang menghasilkan lingkungan yang mendukung pertumbuhan dan peningkatan kualitas terus menerus dikenal sebagai budaya kualitas. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan. Semua anggota organisasi harus berkomitmen sepenuhnya untuk menciptakan budaya kualitas.

5. Mendidik konsumen tentang jasa

Membantu pelanggan memahami permasalahannya merupakan upaya yang sangat proaktif dalam hal memberikan layanan yang berkualitas. Pelanggan yang terdidik dapat membuat keputusan yang lebih baik dan lebih puas. Upaya edukasi ini ditujukan untuk menyediakan layanan itu sendiri, membantu pelanggan kapan menggunakan layanan, bagaimana menggunakan layanan, dan memahami alasan yang mendasari kebijakan yang mereka ambil dan potensi kekecewaan pelanggan bahwa sesuatu sedang terjadi.

6. Menciptakan *automating quality*

Dengan memanfaatkan otomatisasi, perusahaan dapat mengatasi ketidakkonsistenan kualitas jasa yang disebabkan oleh kekurangan sumber daya manusia. Namun, perusahaan harus melakukan penelitian menyeluruh sebelum memutuskan untuk otomatisasi, untuk menghindari otomatisasi yang mencakup keseluruhan layanan.

7. Menindaklanjuti jasa

Layanan pelacakan membantu mengidentifikasi aspek layanan yang memerlukan peningkatan.

8. Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa

Sistem informasi kualitas layanan adalah sistem yang menggunakan berbagai pendekatan penelitian sistematis untuk mengumpulkan dan menyebarkan informasi kualitas layanan untuk mendukung pengambilan keputusan.

2.1.6 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono & Chandra (Saroji, 2019), kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kualitas pelayanan yang diberikan meliputi 5 dimensi yaitu: Bukti fisik

(*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Tanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*).

1. Bukti fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik (*tangibles*) merupakan bukti nyata atau karakteristik mengenai penampilan fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan yang digunakan untuk komunikasi. Terdapat empat indikator mengenai bukti fisik:

- a. Peralatan mutakhir/terbaru
- b. Suasana tempat layanan
- c. Karyawan yang berpenampilan rapi
- d. Lokasi tempat

2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan pemberi jasa untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, dan memuaskan disebut keandalan. Terdapat tiga indikator yang terdapat di keandalan:

- a. Kemampuan petugas pemberi layanan
- b. Kesungguhan petugas pemberi layanan
- c. Keahlian petugas pemberi layanan

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah keinginan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang responsif. Indikator daya tanggap adalah tanggap terhadap keluhan dan kejelasan prosedur.

4. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan adalah jaminan. Indikator jaminan adalah

tanggung jawab petugas pemberi layanan dan sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan.

5. Empati (*Empathy*)

Empati meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Indikator empati adalah keramahan petugas pemberi layanan dan usaha petugas untuk memberikan layanan terbaik.

2.1.7 Definisi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan inti utama untuk mempertahankan pelanggan. Perusahaan-perusahaan harus memperhatikan kepuasan konsumen atau pelanggan. Menurut Tse dan Wilton mendefinisikan “Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap penilaian yang dirasakan mengenai perbedaan antara ekspektasi awalnya sebelum membeli suatu produk dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah menggunakan atau mengonsumsi produk tersebut” (Siregar, 2021).

Menurut Kotler mendefinisikan “Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja perusahaan berada di bawah maupun melebihi harapan” (Syah, 2021).

Menurut Sudaryono mendefinisikan “Kepuasan pelanggan adalah hasil dari penilaian pelanggan bahwa produk atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang” (Sukaesih et al., 2020).

Berdasarkan pengertian kepuasan pelanggan yang dipaparkan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah ukuran seberapa puas pelanggan

dengan produk atau layanan yang mereka terima dari sebuah perusahaan atau organisasi. Kepuasan pelanggan menjadi faktor untuk mempertahankan dan menambah banyak konsumen untuk menjadi harapan pelanggan, minat untuk datang kembali dan merekomendasikan produk atau layanan kepada calon pelanggan lainnya.

2.1.8 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan tentang bagaimana suatu produk atau layanan memenuhi harapannya. Pelanggan merasa puas ketika harapan mereka terpenuhi atau sangat puas ketika harapan mereka terlampaui. Menurut Zeithmal & Bitner (Siregar, 2021), ada 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu

1. Kualitas Jasa

Pelanggan merasa puas apabila mereka mendapatkan layanan yang baik atau sesuai dengan harapan mereka dari pegawai atau karyawan perusahaan tersebut.

2. Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk yang berkualitas tinggi.

3. Harga

Harga murah biasanya merupakan sumber kepuasan yang penting, tetapi faktor harga biasanya tidak menjamin bahwa produk tersebut memiliki kualitas yang baik.

4. Faktor Situasional

Faktor situasional mencakup semua kemungkinan yang dapat mempengaruhi kinerja layanan, yang tidak dapat dikendalikan oleh penyedia layanan.

5. Faktor pribadi dari pelanggan

Merupakan karakteristik pelanggan yang mencakup kebutuhan pribadi.

2.1.9 Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dalam jurnal Suwardi (Dewi et al., 2019) dimensi kepuasan pelanggan terdiri dari:

1. *Re-purchase* : datang kembali, ketika pelanggan kembali ke perusahaan untuk membeli barang dan jasa. Indikatornya adalah minat berkunjung kembali.
2. Menciptakan *word-of-mouth* : pelanggan akan memberi tahu orang lain hal-hal baik tentang perusahaan. Indikatornya adalah kesediaan merekomendasi.
3. Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama : membeli produk atau jasa lain dari perusahaan yang sama. Indikatornya adalah kesesuaian pelayanan yang diharapkan.

2.2 Penelitian yang Relevan

Sebagai acuan dari pertimbangan pada penelitian ini, berikut penulis cantumkan beberapa hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis sebelumnya.

Tabel II. 1 Penelitian yang Relevan

NO	Nama Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	(Sukaesih et al., 2020)	Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. TIKI JNE Sub Agen Kayuagung	Dependen: kepuasan pelanggan Independen: harga dan kualitas pelayanan	Harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara simultan.	Menggunakan variabel harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan	Memiliki perbedaan lokasi, peneliti terdahulu melakukan penelitian di Sumatera Selatan, sedangkan penulis di Jawa Barat
2	(Wijayanti et al., 2021)	Pengaruh Harga dan Kepercayaan pada Jasa Pengiriman X terhadap	Dependen: kepuasan pelanggan Independen:	Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan	Menggunakan variabel harga dan kepuasan pelanggan	Tidak menggunakan variabel kepercayaan

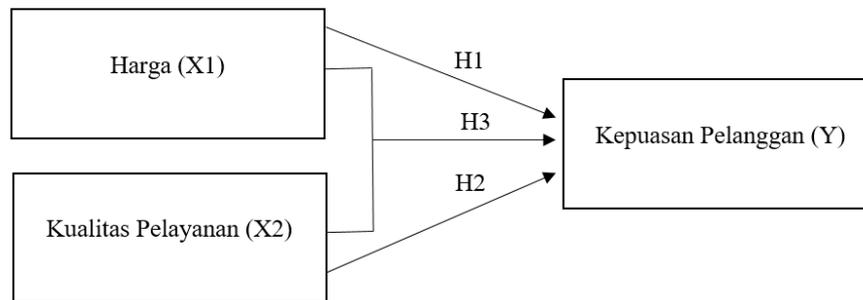
		Kepuasan Pelanggan E-Commerce di Jakarta	Harga dan kepercayaan	dengan tingkat korelas sedang antara harga dan kepercayaan terhadap kepuasan pelaggan pengguna SiCepat Ekspres di Jakarta		
3	(Apriliani et al., 2022)	Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap kepuasan Pelanggan Pada Water Garden Hotel Candidasa Bali	Dependen: kepuasan pelanggan Independen: harga, kualitas pelayanan dan fasilitas	Hasil penelitian menunjukan harga dan fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan	Menggunakan variabel harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan	Tidak menggunakan variabel fasilitas
4	(Reza Nurul Ichsan, Ahmad Karim, 2021)	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan	Dependen: kepuasan nasabah Independen: kualitas pelayanan	Hasil penelitian menunjukan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.	Menggunakan variabel kualitas layanan dan kepuasan pelanggan	Penelitian terdahulu menggunakan 2 variabel, sedangkan penulis menggunakan 3 variabel
5	(Prayoga Hedrio & Kartika Yuliantari, 2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Jasa Layanan Internet	Dependen: kepuasan pelanggan Independen: Kualitas pelayanan dan harga	Hasil penelitian menunjukan pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan dan harga dengan kepuasan	Menggunakan variabel kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan	Periode penelitian yang terdapat pada penelitian terdahulu Januari-Oktober 2022, sedangkan penulis

				pelanggan produk jasa layanan internet.		periode April-Juni 2024
6	(Solikha & Suprpta, 2020)	Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada PT. GO-JEK)	Dependen: kepuasan pelanggan Independen: harga dan kualitas pelayanan	hipotesis H1 pada penelitian ini, yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan harga terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima. H2 pada penelitian ini, yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanann terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima.	Menggunakan variabel kualitas harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan	Memiliki perbedaan lokasi, peneliti terdahulu melakukan penelitian di Tebet, sedangkan penulis di Bekasi

Sumber : Diolah Peneliti, 2024

2.3 Kerangka Berpikir

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan gambaran konseptual, penulis ingin mempertimbangkan lebih lanjut harga (X_1) sebagai variabel independen dan kualitas pelayanan (X_2) sebagai variabel independen terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebagai variabel dependen. Diagram yang dapat menggambarkan kerangka konseptual penelitian ini, sebagai berikut:



Sumber : Diolah Peneliti, 2024

Gambar II. 1
Kerangka Berpikir Penelitian

Keterangan :

1. Variabel *independent* (X) yaitu :
 - a. Harga
 - b. Kualitas Pelayanan
2. Variabel *dependent* (Y) yaitu : Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan kerangka berpikir tersebut, adapun hipotesis penelitian atau dugaan sementara untuk permasalahan yang diteliti. Berikut dirumuskan hipotesis penelitian ini:

1. Harga terhadap kepuasan pelanggan

H0₁: Harga tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi.

H1₁: Harga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi.
2. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

H0₂: Kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi.

H1₂: Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi.

3. Harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

H0₃: Harga dan kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi.

H1₃: Harga dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan teknik yang digunakan adalah survei. Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang mengambil data dalam jumlah banyak yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang meneliti berupa populasi dan sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel biasanya dilakukan secara acak, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan alat penelitian, dan analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang diterapkan. Menurut (Rohmantunisa et al., 2020) “Penelitian survei adalah penelitian yang sampelnya diambil dari populasi dan kuesioner digunakan sebagai alat utama pengumpulan data”. Biasanya penelitian melakukan pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner, tes, wawancara terstruktur, dan sebagainya. Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Menurut Sugiyono mendefinisikan “Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada para pengumpul data”(Afriansyah et al., 2021). Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari responden pelanggan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi. Sedangkan menurut Sugiyono “Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.”(Afriansyah et al., 2021). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari buku, artikel, dan jurnal yang berkaitan

dengan pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang dapat membantu dan mendukung penelitian ini sebagai landasan teori.

Penelitian ini menjelaskan hubungan antara variabel yang dilibatkan dalam penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel *independent* atau bebas adalah harga dan kualitas pelayanan, sedangkan variabel *dependent* atau terikat adalah kepuasan pelanggan.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi

Menurut Sulaiman Saat dan Sugiyono menyatakan bahwa, “Populasi adalah suatu domain umum yang terdiri dari objek dan subjek dengan kuantitas dan sifat tertentu yang ditentukan peneliti untuk dipelajari dan dari situlah kesimpulan diambil.”(Wirnawa & Sukma Dewi, 2022). Setiap unsur populasi mempunyai ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang diidentifikasi oleh peneliti. Populasi digunakan dalam penelitian sebagai landasan atau acuan untuk menentukan subjek atau topik yang menjadi dasar penelitian, dipelajari, dan diambil kesimpulan. Berdasarkan uraian tersebut, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan atau konsumen PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi periode April - Juni 2024 yang berjumlah 210 pelanggan.

3.2.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2016), “Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki populasi tersebut.”. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sampling aksidental. Sampling aksidental merupakan salah satu teknik sampel dari *Nonprobability sampling*. Sampling aksidental adalah teknik

pengambilan sampel didasarkan pada kebetulan. Dengan kata lain, siapa pun yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel apabila diasumsikan bahwa orang yang kebetulan bertemu dengan peneliti tersebut merupakan sumber data yang sesuai (Suriani et al., 2023).

Menurut Umar, untuk menentukan jumlah sampel yang diperlukan, maka dapat menggunakan rumus Slovin sebagai berikut (Rifkhan, 2023):

$$n = \frac{N}{1+N(e^2)}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Batas toleransi kesalahan (0,05)

Deketahui N = 210 orang dengan tingkat kesalahan pengambilan sampel 5% yaitu

$$n = \frac{N}{1+N(e^2)} = \frac{210}{1+210(0,05^2)} = \frac{210}{1+210(0,0025)} = \frac{210}{1,525} = 137,704$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa jumlah responden dalam penyebaran kuesioner adalah 137,704 yang dibulatkan menjadi 138 responden untuk mengurangi kesalahan dalam pengisian kuesioner.

3.3 Definisi Operasional Variabel

Berdasarkan judul tersebut, agar lebih terfokusnya pada penelitian ini maka perlu adanya definisi operasional. Adapun definisi operasional dari variabel-variabel tersebut sebagai berikut:

Tabel III. 1 Definisi Operasional

NO	Variabel	Defenisi Operasional Variabel	Dimensi	Indikator	No Item dan Pernyataan	Skala
1.	Harga (X ₁)	Menurut Kotler dan Armstrong "Harga adalah Jumlah seluruh nilai yang diberikan Pelanggan untuk memanfaatkan, memiliki, dan menggunakan Produk atau Layanan ."(Saputra, Ridho, Lukmanul Hakim, 2022)	1. Keterjangkauan harga	1. Harga terjangkau	1. Harga yang ditawarkan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi termasuk murah	Likert
					2. Harga yang ditawarkan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi sesuai dengan kemampuan pelanggan	
				2. Harga yang ditetapkan	3. Harga bervariasi sesuai dengan jasa pengiriman yang ditawarkan	
			2. Kesesuaian harga dengan kualitas	3. Harga sesuai dengan kualitas	4. Harga yang ditawarkan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi sesuai dengan kualitas pelayanan	

				4. Harga sesuai dengan harapan	5. Harga yang ditawarkan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi tidak mengecewakan	
					6. Harga yang ditawarkan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi sesuai dengan hasil yang diinginkan	
			3. Kesesuaian harga dengan manfaat	5. Harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat	7. Harga yang ditawarkan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi sebanding dengan pelayanan yang dirasakan pelanggan	
					8. Harga yang ditawarkan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi memiliki manfaat yang bagus	

					dibandingkan dengan perusahaan lainnya.	
			4. Harga sesuai kemampuan dan daya saing	6. Harga sesuai kemampuan	9. Harga yang ditawarkan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi sesuai dengan kemampuan pelanggan	
				7. Harga bersifat kompetitif	10. Harga yang ditetapkan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi lebih murah dibandingkan jasa pengiriman yang sejenis	
2.	Kualitas Pelayanan (X ₂)	Menurut Tjiptono mendefinisikan "Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian tingkat keunggulan untuk memenuhi pelanggan." (Arianto &	1. Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	1. Peralatan mutakhir/terbaru. 2. Suasana tempat layanan 3. Karyawan yang berpenampilan rapi.	1. Peralatan yang digunakan modern 2. Kondisi ruangan pelayanan tertata rapi 3. Penampilan dari karyawan PT Tiga Dananjaya Logistik	Likert

		Kurniawan, 2021)			Bekasi rapi
				4. Lokasi tempat	4. Lokasi PT Tiga Dananjay a Logistik strategis dan mudah dijangka u
			2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	5. Kemampuan petugas pemberi layanan	5. Pelayana n PT Tiga Dananjay a Logistik Bekasi saat di kasir tergolong cepat
				6. Kesungguha n petugas pemberi layanan.	6. Karyawa n PT Tiga Dananjay a Logistik Bekasi dapat memberi kan layanan sesuai dengan kebutuha n pelangga n
				7. Keahlian petugas pemberi layanan	7. Semua kebutuha n yang dicari pelangga n bisa dilayani oleh karyawa n PT Tiga Dananjay a

					Logistik Bekasi
			3. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	8. Tanggap terhadap keluhan	8. PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi selalu siap merespon keluhan pelanggan
				9. Kejelasan prosedur	9. Karyawan di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi menginformasikan prosedur yang ada dengan jelas.
			4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	10. Tanggung jawab petugas pemberi layanan	10. PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi selalu memberikan solusi akan keluhan pelanggan
				11. Sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan.	11. Sistem pencatatan pengiriman barang PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi cepat dan teliti.

			5. Empati (<i>Empathy</i>)	12. Keramahan petugas pemberi layanan	12. PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi melayani dengan ramah/se nyuman	
				13. Usaha petugas untuk memberikan layanan terbaik.	13. PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi memberikan sapaan kepada pelanggan	
3.	Kepuasan Pelanggan (Y)	Menurut M. Anang mendefinisikan “Kepuasan pelanggan adalah suatu pengukuran yang menunjukkan bahwa pelanggan atau pengguna produk atau jasa suatu perusahaan merasa sangat puas terhadap produk atau jasa tersebut.” (Solikha & Suprpta, 2020)	1. <i>Re-purchase</i>	1. Minat berkunjung kembali	1. Berminat berkunjung kembali karena harga yang ditawarkan lebih murah dari pesaing 2. Berminat berkunjung kembali karena harga bervarias i sesuai dengan jasa pengiriman yang ditawarkan 3. Berminat berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan	Likert

					n memadai	
					4. Berminat berkunjung kembali karena kualitas pelayanan yang diberikan baik	
			2. Menciptakan <i>word-of-mouth</i>	2. Kesiediaan merekomendasikan	5. Merekomendasikan kepada rekan karena harga yang ditawarkan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi tidak mengecewakan	
					6. Merekomendasikan kepada rekan, karena lingkungan di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi bersih dan nyaman	
					7. Merekomendasikan kepada rekan, karena PT Tiga Dananjaya	

					Logistik Bekasi selalu memberikan solusi akan keluhan pelanggan	
			3. Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama	3. Kesesuaian Harapan	8. Harga yang diberikan sesuai harapan pelanggan	
					9. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan	
					10. Pelayanan oleh pegawai (Staf/Administrasi) sesuai dengan yang diharapkan	

Sumber : Data Diolah (2024)

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan observasi, kuesioner (angket), dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati fenomena yang diteliti. Kuesioner akan diajukan kepada responden yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Pengumpulan data dari dokumentasi untuk menguatkan dan menyesuaikan kebutuhan penelitian.

1. Observasi

Definisi yang dikemukakan oleh (Mujiyanto, 2019), “Observasi adalah pengamatan langsung dengan memakai format tertentu sesuai dengan kebutuhan peneliti”. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap fenomena, situasi, dan kondisi yang terjadi. Dalam metode observasi, peneliti secara langsung mengamati dan mencatat informasi tentang perilaku, interaksi, atau peristiwa yang diamati. Tujuan metode observasi adalah untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang fenomena yang diamati, mengumpulkan data secara objektif, dan menguji hubungan antar variabel yang terlibat.

2. Kuesioner

Definisi yang dikemukakan oleh Dewi dan Sudaryanto “Kuesioner adalah instrumen yang digunakan untuk mengukur suatu peristiwa atau kejadian yang berisi kumpulan pertanyaan untuk memperoleh informasi terkait penelitian yang dilakukan” (Amalia et al., 2022). Kuesioner berisi serangkaian pertanyaan yang disusun secara sistematis untuk dijawab atau ditanggapi oleh responden, dan kerahasiaannya dijamin oleh peneliti melalui penyebaran kuesioner atau angket dengan media online (google form) berdasarkan uraian terkait variabel yang diteliti seperti harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi.

Pernyataan dibuat dalam bentuk angket yang menggunakan Skala Likert. Menurut Sugiyono mendefinisikan “Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok orang terhadap fenomena sosial. Skala likert dapat digunakan untuk mengukur sikap seseorang

dengan menunjukkan apakah ia setuju atau tidak setuju terhadap suatu topik, objek, atau peristiwa tertentu. (Amalia et al., 2022).

Dalam pengujian menggunakan skala likert, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pertanyaan dengan memilih salah satu alternatif jawaban yang tersedia. Berikut kategori pernyataan dengan jawaban sangat tidak setuju sampai sangat setuju :

Tabel III. 2 Instrumen Skala Likert

Instrumen	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber : (Awaludin & Mantik, 2023)

3. Dokumentasi

Menurut Arifudin mendefinisikan “Dokumentasi adalah salah satu teknik pengumpulan data melalui dokumen atau catatan-catatan tertulis yang ada” (Masbur, 2023). Metode dokumentasi digunakan sebagai pelengkap dokumen yang dibutuhkan saat penelitian seperti buku, jurnal, artikel, dan dokumentasi lainnya sesuai dengan masalah yang dikaji.

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses menyusun, mengkategorikan data, mencari pola, dengan maksud mengetahui maknanya. Menyusun data berarti menggolongkannya menjadi sebuah tema, pola atau kategori sesuai dengan yang dimaksud (Sutriani & Octaviani, 2019).

3.5.1 Uji Kualitas Data

Uji kualitas data memiliki dua konsep yaitu validitas dan reliabilitas. Kualitas data yang dihasilkan dari kuisisioner penelitian dapat dievaluasi melalui uji validitas dan reliabilitas. Pengujian tersebut masing-masing untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari penggunaan kuisisioner.

1. Uji Validitas

Menurut Adriani & Gosal mendefinisikan “Uji Validitas adalah ukuran seberapa akurat dan konsisten suatu instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang ingin diukur.”(Prayoga Hedrio & Kartika Yuliantari, 2023). Uji validitas digunakan untuk mengukur apakah kuesioner tersebut valid atau tidak. Menurut Ferdinand dalam jurnal (Farhat & Marnas, 2022) “Apabila seluruh instrument yang diujikan sesuai, maka instrument tersebut dikatakan valid.”. Kriteria penilaian uji validitas (Farhat & Marnas, 2022), sebagai berikut:

- a. Apabila r hitung $>$ r tabel, maka kuesioner tersebut valid.
- b. Apabila r hitung $<$ r tabel, maka dapat dikatakan item kuesioner tidak valid.

Berikut rumus mencari R tabel :

$$R \text{ tabel} = R (Df = N-2) = R (Df = 138-2) = R (Df = 138) = R (0,1672)$$

Keterangan :

Df = Derajat bebas/degree of freedom

N = Jumlah sampel

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sebuah uji yang digunakan untuk mengukur konsistensi dari serangkaian pengukuran. Reliabilitas akan menunjukkan seberapa besar tingkat akurasi dan seberapa besar alat ukur tersebut dapat dipercaya serta diandalkan

dalam proses pengukuran. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik atau reliabel jika memiliki nilai Alpha Cronbach's $>$ dari 0.60. (Makkira et al., 2022).

3.5.2 Uji Asumsi Klasik

Tujuan uji asumsi klasik ini untuk menilai keunggulan model regresi yang digunakan dalam penelitian. Hasil analisis regresi harus digunakan sebagai rekomendasi untuk menyelesaikan masalah. Uji Asumsi klasik adalah analisis yang dilakukan untuk menilai apakah di dalam sebuah model regresi linear ordinary least square terdapat masalah-masalah asumsi klasik (Mardiatmoko, 2020).

1. Uji Normalitas

Uji normalitas yang paling sederhana adalah membuat grafik distribusi frekuensi atas skor yang ada. Pengujian kenormalan tergantung pada kemampuan kita dalam mencermati plotting data. Pada saat sekarang ini sudah banyak cara yang dikembangkan para ahli untuk melakukan pengujian normalitas. Beberapa diantaranya adalah Uji Kolmogorov-Smirnov, Chi Square, atau menggunakan software statistik SPSS, Microsoft Excel, Minitab dan sebagainya. (Usmadi, 2020) Menurut Syofian Siregar (Ainun et al., 2021), Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Untuk menentukan normal atau tidaknya data dilakukan dengan melihat nilai signifikansi uji kolmogrof smirnov dengan standar signifikansi 0,05, jika nilai signifikansi $>$ 0,05 maka data berdistribusi normal sebaliknya jika nilai signifikansi $<$ 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas merupakan keadaan dimana terjadi hubungan linear yang sempurna atau mendekati antar *variabel independent* dalam model regresi. Suatu

model regresi dikatakan mengalami multikolinieritas jika ada fungsi linear yang sempurna pada beberapa atau semua *independent variabel* dalam fungsi linear. Gejala adanya multikolinieritas antara lain dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerancinya. Jika nilai VIF < 10 dan Tolerance > 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas. (Mardiatmoko, 2020).

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas pada model regresi, dapat dilakukan dengan melihat grafik scatterplot atau dari nilai prediksi variabel terikat (SRESID) dengan residual error (ZPRED). Jika grafik tidak menunjukkan pola tertentu dan tidak menyebar di atas maupun di bawah angka nol sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, atau dapat diartikan bahwa model penelitian yang digunakan sudah baik. (Azizah et al., 2021).

4. Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan keadaan dimana pada model regresi ada korelasi antara residual pada periode t dengan residual pada periode sebelumnya (t-1). Model regresi yang baik adalah yang tidak adanya autokorelasi (Mardiatmoko, 2020). Uji autokorelasi dapat dilakukan dengan pengujian Durbin Watson (DW) dengan kriteria pengambilan keputusannya:

- a. $DU < DW < 4 - DU$, artinya tidak terjadi autokorelasi;
- b. $DU < DW < 4 - DU$ atau $DU < DW < 4 - DU$ artinya tidak dapat disimpulkan
- c. $DW < DU$ atau $DW > DU$ artinya terjadi autokorelasi

5. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah metode untuk meramalkan variabel *dependent* dengan menggunakan faktor *independent* dan mengukur dampak dari dua atau lebih variabel *independent* pada satu variabel *dependent* (Syahidin & Jalil.M.Abd, 2021). Metode Uji Regresi Linier Berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Metode analisis regresi linier berganda dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

$\beta_1 \beta_2$ = Koefisien

X_1 = Harga

X_2 = Kualitas Pelayanan

e = Error

3.5.3 Uji Hipotesis

1. Uji F

Untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak digunakan uji F. Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara serentak atau bersama-sama variabel bebas yaitu harga (X_1), dan kualitas pelayanan (X_2), terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y). Untuk mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, dilakukan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} pada tingkat kepercayaan lebih kecil dari nilai alpha ($0,000 < 0,05$). (S. L.

Nasution, 2020). Menurut (Wijayanti et al., 2021) rumus mencari F-tabel sebagai berikut :

$$F_{tabel} = F(k:n-k) = F(2:136) = 3,06$$

k = Jumlah Variabel Bebas

n = Jumlah Sampel

2. Uji T

Analisis pengujian individual atau parsial (Uji t) diperlukan untuk mengetahui bahwa variabel *independent* secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependent*, pengambilan keputusan dalam uji ini didasarkan pada tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05. (Reza Nurul Ichsan, Ahmad Karim, 2021). Menurut (Wijayanti et al., 2021) rumus mencari T-tabel sebagai berikut :

$$T \text{ tabel} = t(a/2: n-k-1) = t(0,025:138-2-1= 135) = 1,978$$

a/2 = Tingkat kepercayaan 0,005 dibagi 2

n = Jumlah sampel

k = Jumlah variabel x

Untuk menunjukkan apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, maka perumusan hipotesisnya sebagai berikut :

a. Dengan membandingkan nilai T_{hitung} dengan T_{tabel}

1) Apabila $T_{hitung} < T_{tabel}$, maka H0 diterima

2) Apabila $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka H0 ditolak

b. Dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi

1) Apabila Sig. > (0.05), maka H0 diterima dan H1 ditolak

2) Apabila Sig. < (0.05), maka H0 ditolak dan H1 diterima

3.5.4 Uji Koefisien Determinasi

1. Koefisien Determinasi Parsial

Koefisien Determinasi Parsial memiliki Rumus $KD = \text{coeffisien beta} \times \text{coeffisien correlation} \times 100\%$ digunakan untuk menghitung koefisien determinasi parsial, yang mengkuantifikasi pengaruh setiap variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. (Setiawan & Frianto, 2021) Memanfaatkan dua variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) dalam analisis koefisien determinasi parsial.

2. Koefisien Determinasi Simultan

Koefisien Determinasi atau R-squared digunakan untuk mengukur seberapa besar variabilitas dari variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas dalam model regresi. Nilai koefisiensi determinasi adalah antara 0 (nol) sampai 1 (satu). Jika nilai R Square bernilai besar berarti variabel independen dapat memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen (Hamta & Putri, 2019). Rumus yang digunakan untuk menghitung koefisien determinasi yaitu sebagai berikut:

$$Kd = R^2 \times 100$$

Keterangan :

Kd = Koefisien determinasi

R^2 = Koefisien korelasi ganda

Nilai kd di atas menunjukkan berapa besar peran satu variabel bebas mempengaruhi variabel terikat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Deskripsi Data

Deskripsi data adalah proses mendeskripsikan data dalam format yang mudah dipahami dan diinterpretasikan bagi peneliti dan pihak lain yang tertarik dengan hasil penelitian. Data yang ditampilkan diolah dengan menggunakan teknik statistik deskriptif. Deskripsi data yang akan dipaparkan dari hasil penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran umum terkait penyebaran data yang diperoleh dari hasil survei untuk mengetahui gambaran atau kondisi pelanggan yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Pengumpulan data kuesioner dari hasil jawaban responden dengan jumlah sampel sebanyak 138 responden pelanggan di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi dan pengujian ini dengan menggunakan software statistik SPSS 26.0.

4.1.2 Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 138 pelanggan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi. Dalam hal ini peneliti menggambarkan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Data responden pada penelitian ini dijelaskan dalam tabel sebagai berikut:

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang disajikan pada tabel berikut:

Tabel IV. 1 Karakteristik Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase
1	Laki – laki	79	57,2%
2	Perempuan	59	42,8%
Jumlah		138	100%

Sumber : Data Diolah (2024)

Pada tabel IV.1 menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 79 orang (57,2%) dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 59 orang (42,8%). Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dengan berjenis kelamin laki-laki yakni sebanyak 79 orang (57,2%).

2. Berdasarkan Usia

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel IV. 2 Usia Responden

No	Usia	Frekuensi (Orang)	Persentase
1	17 – 25 tahun	53	38,4%
2	26 – 35 tahun	49	35,5%
3	> 35 tahun	36	26,1%
Jumlah		138	100%

Sumber : Data Diolah (2024)

Pada tabel IV.2 menunjukkan bahwa responden yang berusia 17-25 tahun yakni sebanyak 53 orang (38,4%), responden yang berusia 26-35 tahun yakni sebanyak

49 orang (35,5%), dan responden yang berusia lebih dari 35 tahun sebanyak 36 orang (26,1%). Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berusia antara 17-25 tahun yakni sebanyak 53 orang (38,4%).

3. Berdasarkan Pekerjaan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel IV. 3 Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Persentase
1	Pelajar / Mahasiswa	23	16,7%
2	Karyawan Swasta	68	49,3%
3	Ibu Rumah Tangga	12	8,7%
4	Wiraswasta	31	22,5%
5	Pegawai Negeri Sipil	4	2,9%
Jumlah		138	100%

Sumber : Data Diolah (2024)

Pada tabel IV.3 menunjukkan bahwa responden yang pekerjaannya sebagai Pelajar/Mahasiswa sebanyak 23 orang (16,7%), responden yang pekerjaannya sebagai Karyawan swasta sebanyak 68 orang (49,3%), responden yang pekerjaannya sebagai Ibu rumah tangga sebanyak 12 orang (8,7%), responden yang pekerjaannya sebagai Wiraswasta sebanyak 31 orang (22,5%), dan responden yang pekerjaannya sebagai Pegawai negeri sipil 4 orang (2,9%). Dapat

disimpulkan bahwa mayoritas responden bekerja sebagai karyawan swasta yakni sebanyak 68 orang (49,3%).

4.1.3 Rekapitulasi Data Penelitian

Pernyataan yang diajukan dalam kuesioner ini sebanyak 33 pernyataan.

Evaluasi atas pernyataan-pernyataan tersebut diuraikan pada bagian berikut:

Tabel IV. 4 Rekapitulasi Variabel Harga

Variabel Harga	Skor Jawaban					Hasil Skor
	5	4	3	2	1	
Harga yang ditawarkan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi termasuk murah	48	61	29	0	0	571 (83%)
Bobot Nilai	240	244	87	0	0	
Harga yang ditawarkan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi sesuai dengan kemampuan pelanggan	50	58	30	0	0	572 (83%)
Bobot Nilai	250	232	90	0	0	
Harga bervariasi sesuai dengan jasa pengiriman yang ditawarkan.	55	59	24	0	0	583 (84%)
Bobot Nilai	275	236	72	0	0	
Harga yang ditawarkan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi sesuai dengan kualitas pelayanan	63	56	19	0	0	596 (87%)
Bobot Nilai	315	224	57	0	0	
Harga yang ditawarkan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi tidak mengecewakan	49	63	26	0	0	575 (83%)
Bobot Nilai	245	252	78	0	0	
Harga yang ditawarkan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi sesuai dengan hasil yang diinginkan	57	57	24	0	0	585 (85%)
Bobot Nilai	285	228	72	0	0	

Harga yang ditawarkan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi sebanding dengan pelayanan yang dirasakan pelanggan	55	60	23	0	0	584 (84%)
Bobot Nilai	275	240	69	0	0	
Harga yang ditawarkan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi memiliki manfaat yang bagus dibandingkan dengan perusahaan lainnya.	51	65	22	0	0	581 (84%)
Bobot Nilai	255	260	66	0	0	
Harga yang ditawarkan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi sesuai dengan kemampuan pelanggan	55	60	23	0	0	584 (84%)
Bobot Nilai	275	240	69	0	0	
Harga yang ditetapkan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi lebih murah dibanding jasa pengiriman yang sejenis	61	58	19	0	0	594 (86%)
Bobot Nilai	305	232	57	0	0	
Total Skor						5.829
Kriteria Penelitian						84%

Sumber : Data, diolah 2024

Dari tabel tersebut dapat dilihat persentase tertinggi berada pada indikator yaitu “Harga yang ditawarkan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi sesuai dengan kualitas pelayanan” dengan skor sebanyak 600 (87%). Dan yang paling rendah berada pada indikator “Harga yang ditawarkan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi termasuk murah” dengan skor sebanyak 571 (83%).

Menurut (Kustyamegasari & Setyawan, 2020) kriteria interpretasi skor berdasarkan jawaban responden dapat ditentukan sebagai berikut, “skor maksimum setiap kuesioner adalah 5 dan skor minimum adalah 1, berkisar antara 20% sampai 100%. Sehingga dapat diperoleh kriteria sebagai berikut :

Tabel IV. 5 Kriteria Skor Penilaian

Hasil	Kategori
80% - 100%	Sangat Baik
66% - 79%	Baik
56% - 65%	Cukup Baik
40% - 55%	Kurang Baik
$\leq 40\%$	Tidak Baik

Sumber : Data, diolah 2024

Interpretasi skor ini diperoleh dengan cara membagi skor item yang diperoleh berdasarkan jawaban responden dengan skor tertinggi jawaban kemudian dikalikan 100%. Skor item diperoleh dari hasil perkalian antara skala pertanyaan dengan jumlah responden yang menjawab pada nilai tersebut. Sementara skor tertinggi diperoleh dari jumlah nilai skala pertanyaan paling dikalikan dengan jumlah responden secara keseluruhan (Kustyamegasari & Setyawan, 2020). Dalam penelitian ini, nilai skala paling tinggi adalah 5 dan jumlah responden keseluruhan adalah 138 serta jumlah pertanyaan untuk variabel harga adalah 10, sehingga skor tertinggi adalah $138 \times 5 \times 10 = 6.900$ untuk seluruh pertanyaan variabel harga.

Berdasarkan data pada tabel tersebut, hasil skor total untuk variabel harga adalah sebesar 5.829 (84%). Pada skala penelitian skor tersebut berada pada rentang skala antara 80% - 100% yang artinya termasuk dalam kategori sangat baik.

Tabel IV. 6 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel Kualitas Pelayanan	Skor Jawaban					Hasil Skor
	5	4	3	2	1	
Peralatan yang digunakan modern	62	56	20	0	0	594 (86%)
Bobot Nilai	310	224	60	0	0	
Kondisi ruangan pelayanan tertata rapi	49	68	21	0	0	580 (84%)

Bobot Nilai	245	272	63	0	0	
Penampilan dari karyawan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi rapi	49	66	23	0	0	578 (83%)
Bobot Nilai	245	264	69	0	0	
Lokasi PT Tiga Dananjaya Logistik strategis dan mudah dijangkau	64	45	29	0	0	587 (85%)
Bobot Nilai	320	180	87	0	0	
Pelayanan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi saat di kasir tergolong cepat	57	62	19	0	0	590 (85%)
Bobot Nilai	285	248	57	0	0	
Karyawan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	48	66	24	0	0	576 (83%)
Bobot Nilai	240	264	72	0	0	
Semua kebutuhan yang dicari pelanggan bisa dilayani oleh karyawan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi	55	64	19	0	0	588 (85%)
Bobot Nilai	275	256	57	0	0	
PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi selalu siap merespon keluhan pelanggan	58	58	22	0	0	588 (85%)
Bobot Nilai	290	232	66	0	0	
Karyawan di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi menginformasikan prosedur yang ada dengan jelas	54	67	17	0	0	589 (85%)
Bobot Nilai	270	268	51	0	0	
PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi selalu memberikan solusi akan keluhan pelanggan	56	67	15	0	0	593 (85%)
Bobot Nilai	280	268	45	0	0	
Sistem pencatatan pengiriman barang PT Tiga Dananjaya	61	59	18	0	0	595 (86%)

Logistik Bekasi cepat dan teliti.						
Bobot Nilai	305	236	54	0	0	
PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi melayani dengan ramah/senyum	51	68	19	0	0	584 (84%)
Bobot Nilai	255	272	57	0	0	
PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi memberikan Sapaan kepada pelanggan	65	53	20	0	0	597 (86%)
Bobot Nilai	325	212	60	0	0	
Hasil Skor						7.639
Kriteria Penilaian						85%

Sumber : Data Diolah (2024)

Dari tabel tersebut dapat dilihat persentase tertinggi berada pada indikator yaitu “PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi memberikan Sapaan kepada pelanggan” dengan skor sebanyak 597 (86%). Dan yang paling rendah berada pada indikator “Karyawan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan” dengan skor sebanyak 576 (83%).

Menurut (Kustyamegasari & Setyawan, 2020) kriteria interpretasi skor berdasarkan jawaban responden dapat ditentukan sebagai berikut, “skor maksimum setiap kuesioner adalah 5 dan skor minimum adalah 1, berkisar antara 20% sampai 100%. Sehingga dapat diperoleh kriteria sebagai berikut:

Tabel IV. 7 Kriteria Skor Penilaian

Hasil	Kategori
80% - 100%	Sangat Baik
66% - 79%	Baik
56% - 65%	Cukup Baik
40% - 55%	Kurang Baik
≤ 40%	Tidak Baik

Sumber : Data, diolah 2024

Interpretasi skor ini diperoleh dengan cara membagi skor item yang diperoleh berdasarkan jawaban responden dengan skor tertinggi jawaban kemudian dikalikan 100%. Skor item diperoleh dari hasil perkalian antara skala pertanyaan dengan jumlah responden yang menjawab pada nilai tersebut. Sementara skor tertinggi diperoleh dari jumlah nilai skala pertanyaan paling dikalikan dengan jumlah responden secara keseluruhan (Kustyamegasari & Setyawan, 2020). Dalam penelitian ini, nilai skala paling tinggi adalah 5 dan jumlah responden keseluruhan adalah 138 serta jumlah pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan adalah 10, sehingga skor tertinggi adalah $138 \times 5 \times 13 = 8.970$ untuk seluruh pertanyaan variabel kualitas pelayanan.

Berdasarkan data pada tabel tersebut, hasil skor total untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 7.639 (85%). Pada skala penelitian skor tersebut berada pada rentang skala antara 80% - 100% yang artinya termasuk dalam kategori sangat baik.

Tabel IV. 8 Hasil Rekapitulasi Variabel Kepuasan Pelanggan

Variabel Kepuasan Pelanggan	Skor Jawaban					Hasil Skor
	5	4	3	2	1	
Berminat berkunjung kembali karena harga yang ditawarkan lebih murah dari pesaing	70	53	15	0	0	607 (87%)
Bobot Nilai	350	212	45	0	0	
Berminat berkunjung kembali karena harga bervariasi sesuai dengan jasa pengiriman yang ditawarkan	48	68	22	0	0	578 (83%)
Bobot Nilai	240	272	66	0	0	
Berminat berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.	47	66	25	0	0	574 (83%)
Bobot Nilai	235	264	75	0	0	

Berminat berkunjung kembali karena kualitas pelayanan yang diberikan baik	53	67	18	0	0	587 (85%)
Bobot Nilai	265	268	54	0	0	
Merekomendasikan kepada rekan karena harga yang ditawarkan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi tidak mengecewakan	62	55	21	0	0	593 (85%)
Bobot Nilai	310	220	63	0	0	
Merekomendasikan kepada rekan, karena lingkungan di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi bersih dan nyaman	56	59	23	0	0	585 (84%)
Bobot Nilai	280	236	69	0	0	
Merekomendasikan kepada rekan, karena PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi selalu memberikan solusi akan keluhan pelanggan	49	70	19	0	0	582 (84%)
Bobot Nilai	245	280	57	0	0	
Harga yang diberikan sesuai harapan pelanggan	52	64	22	0	0	582 (84%)
Bobot Nilai	260	256	66	0	0	
Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan	55	64	19	0	0	588 (82%)
Bobot Nilai	275	256	57	0	0	
Pelayanan oleh pegawai (Staf/Administrasi) sesuai dengan yang diharapkan	61	64	13	0	0	600 (86%)
Bobot Nilai	305	256	39	0	0	
Total Skor						5.876
Kriteria Penelitian						85%

Sumber : Data, diolah 2024

Dari tabel tersebut dapat dilihat persentase tertinggi berada pada indikator yaitu “Berminat berkunjung kembali karena harga yang ditawarkan lebih murah dari

pesaing” dengan skor sebanyak 607 (87%). Dan yang paling rendah berada pada indikator “Berminat berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai” dengan skor sebanyak 574 (83%).

Menurut (Kustyamegasari & Setyawan, 2020) kriteria interpretasi skor berdasarkan jawaban responden dapat ditentukan sebagai berikut, “skor maksimum setiap kuesioner adalah 5 dan skor minimum adalah 1, berkisar antara 20% sampai 100%. Sehingga dapat diperoleh kriteria sebagai berikut:

Tabel IV. 9 Kriteria Skor Penilaian

Hasil	Kategori
80% - 100%	Sangat Baik
66% - 79%	Baik
56% - 65%	Cukup Baik
40% - 55%	Kurang Baik
≤ 40%	Tidak Baik

Sumber : Data, diolah 2024

Interpretasi skor ini diperoleh dengan cara membagi skor item yang diperoleh berdasarkan jawaban responden dengan skor tertinggi jawaban kemudian dikalikan 100%. Skor item diperoleh dari hasil perkalian antara skala pertanyaan dengan jumlah responden yang menjawab pada nilai tersebut. Sementara skor tertinggi diperoleh dari jumlah nilai skala pertanyaan paling dikalikan dengan jumlah responden secara keseluruhan (Kustyamegasari & Setyawan, 2020). Dalam penelitian ini, nilai skala paling tinggi adalah 5 dan jumlah responden keseluruhan adalah 138 serta jumlah pertanyaan untuk variabel kepuasan pelanggan adalah 10, sehingga skor tertinggi adalah $138 \times 5 \times 10 = 6.900$ untuk seluruh pertanyaan variabel kepuasan pelanggan.

Berdasarkan data pada tabel tersebut, hasil skor total untuk variabel kepuasan pelanggan adalah sebesar 5.876 (85%). Pada skala penelitian skor tersebut berada pada rentang skala antara 80% - 100% yang artinya termasuk dalam kategori sangat baik.

4.2 Uji Kualitas Data

4.2.1 Uji Validitas

Pada penelitian ini kuesioner yang akan diuji adalah 138 sampel ($N = 138$, $df = 136$) dengan tingkatan signifikansinya adalah 5% pada R-Tabel adalah 0,1672 dibulatkan menjadi 0,168. Hasil R-Hitung dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV. 10 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
Harga (X_1)	1	0,670	0,168	Valid
	2	0,680	0,168	Valid
	3	0,680	0,168	Valid
	4	0,646	0,168	Valid
	5	0,632	0,168	Valid
	6	0,680	0,168	Valid
	7	0,601	0,168	Valid
	8	0,665	0,168	Valid
	9	0,697	0,168	Valid
	10	0,675	0,168	Valid
Kualitas Pelayanan (X_2)	11	0,591	0,168	Valid
	12	0,698	0,168	Valid
	13	0,655	0,168	Valid
	14	0,661	0,168	Valid
	15	0,632	0,168	Valid
	16	0,647	0,168	Valid
	17	0,637	0,168	Valid
	18	0,683	0,168	Valid

	19	0,679	0,168	Valid
	20	0,691	0,168	Valid
	21	0,569	0,168	Valid
	22	0,729	0,168	Valid
	23	0,609	0,168	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	24	0,658	0,168	Valid
	25	0,664	0,168	Valid
	26	0,616	0,168	Valid
	27	0,648	0,168	Valid
	28	0,670	0,168	Valid
	29	0,658	0,168	Valid
	30	0,641	0,168	Valid
	31	0,671	0,168	Valid
	32	0,571	0,168	Valid
	33	0,625	0,168	Valid

Sumber : Data Diolah SPSS (2024)

Berdasarkan tabel IV.10 tersebut dapat dilihat bahwa keseluruhan indikator dari variabel harga (X_1) terdiri dari 10 pertanyaan, variabel kualitas pelayanan (X_2) terdiri dari 13 pertanyaan dan variabel kepuasan pelanggan (Y) terdiri dari 10 pertanyaan dapat dinyatakan valid, karena nilai R-Hitung lebih besar dari nilai R-Tabel.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 26.0 dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Hasil pengujian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV. 11 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	<i>Cronbach's Alpa</i>	Keterangan
Harga	10	0,858	Reliabel
Kualitas Pelayanan	13	0,887	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	10	0,842	Reliabel

Sumber : Data Diolah SPSS (2024)

Berdasarkan tabel IV.11 tersebut dapat dilihat dari variabel harga (X_1), variabel kualitas pelayanan (X_2), dan kepuasan pelanggan (Y) memiliki nilai *Cronbach's Alpa* $> 0,60$. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dapat dinyatakan reliabel.

4.3 Uji Asumsi Klasik

4.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Untuk menentukan normal atau tidaknya data dilakukan dengan melihat nilai signifikansi Uji Kolmogorof Smirnov dengan standar signifikansi 0,05, jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data berdistribusi normal sebaliknya jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal. Pada penelitian ini menggunakan statistik One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test dengan program SPSS versi 26.0. Hasil pengujian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV. 12 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		138
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,20517485
Most Extreme Differences	Absolute	,054
	Positive	,041
	Negative	-,054
Test Statistic		,054
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Data Diolah SPSS (2024)

Berdasarkan tabel IV.12 tersebut dapat dilihat bahwa hasil uji normalitas menunjukkan bahwa semua data berdistribusi normal, dengan melihat nilai signifikan (Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 yaitu lebih besar dari 0,05. Sehingga model regresi memenuhi asumsi normalitas.

4.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Dalam penelitian untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi dapat dilihat dari nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Di penelitian ini, untuk melakukan uji multikolinearitas menggunakan program SPSS versi 26.0 sebagai berikut :

Tabel IV. 13 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,728	1,833		3,125	,002		
	HARGA	,382	,067	,412	5,714	,000	,353	2,833
	KUALITAS PELAYANAN	,374	,054	,501	6,940	,000	,353	2,833

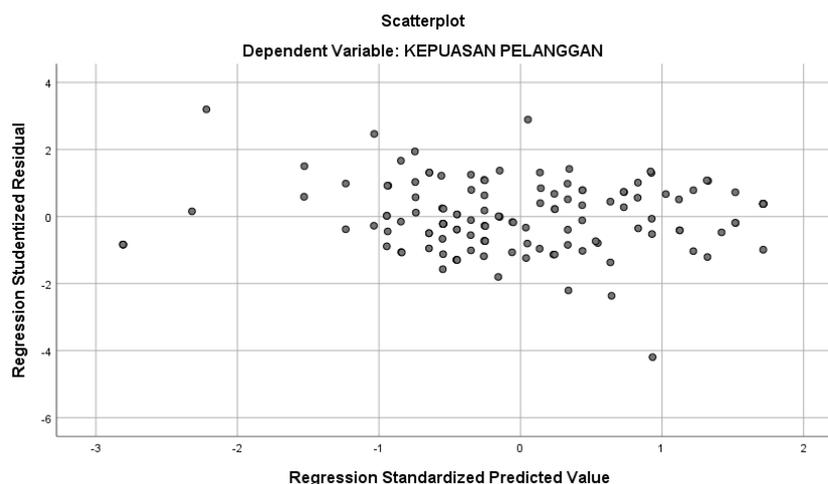
a. Dependent Variabel: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber : Data Diolah SPSS (2024)

Berdasarkan tabel IV.13 tersebut dapat dilihat bahwa hasil uji multikolinearitas diketahui nilai Tolerance sebesar $0.353 > 0.10$ dan nilai VIF $2,833 < 10,00$. Maka dapat disimpulkan tidak ada multikolinearitas antar variabel bebas pada model regresi.

4.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mendeteksi keberadaan heteroskedastisitas pada residual suatu model regresi. Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dilakukan dengan melalui grafik scatterplot antara variabel terikat (SRESID) dengan nilai residualnya (ZPRED).



Sumber : Data Diolah SPSS (2024)

Gambar IV. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil pada gambar IV.1 grafik tersebut dapat dilihat bahwa tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

4.3.4 Hasil Uji Autokorelasi

Tabel IV. 14 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,867 ^a	,752	,748	2,221	2,201
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga					
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan					

Sumber : Data diolah SPSS (2024)

Diketahui :

$$n = 138$$

$$dw = 2,201$$

$$dl = 1,693$$

$$du = 1,751$$

$$4-dl = 4-1,693 = 2,307$$

$$4-du = 4-1,751 = 2,249$$

Berdasarkan hasil dari uji autokorelasi tersebut, maka dapat disimpulkan nilai $DU < DW < 4-DU = 1,751 < 2,201 < 2,249$ yang artinya model regresi pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan tidak terjadi autokorelasi.

4.3.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah metode untuk meramalkan variabel dependen dengan menggunakan faktor independen dan mengukur dampak dari dua atau lebih variabel independen pada satu variabel dependen. Model persamaan regresi yang baik adalah memenuhi persyaratan asumsi klasik, antara lain semua data berdistribusi normal, model harus bebas dari gejala multikolinieritas dan terbebas dari

heteroskedastisitas. Dari analisis sebelumnya membuktikan bahwa penelitian ini sudah dianggap baik. Hasil SPSS versi 26.0 yang digunakan sebagai alat analisis maka hasil regresi berganda adalah sebagai berikut :

Tabel IV. 15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,728	1,833		3,125	,002
	HARGA	,382	,067	,412	5,714	,000
	KUALITAS PELAYANAN	,374	,054	,501	6,940	,000

a. Dependent Variabel: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber : Data Diolah SPSS (2024)

Berdasarkan tabel IV.15 tersebut dapat dilihat bahwa persamaan regresi yang terbentuk, yaitu sebagai berikut :

$$Y = 5,728 + 0,382 X_1 + 0,374 X_2$$

1. Konstanta (a) = 5,728

Yaitu jika semua variabel independen konstan atau bernilai 0, maka variabel dependen nilainya adalah 5,728. Artinya jika PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi tidak memiliki harga yang sesuai dan kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan pelanggan akan berada tetap pada 5,728.

2. Harga (X_1) = 0,382

Koefisien bernilai positif artinya ada hubungan searah antara variabel harga dengan kepuasan pelanggan. Apabila variabel harga tinggi maka kepuasan pelanggan tinggi dan apabila harga rendah maka kepuasan pelanggan juga rendah.

3. Kualitas Pelayanan (X_2) = 0,374

Koefisien bernilai positif artinya ada hubungan searah antara variable kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Apabila variabel kualitas pelayanan tinggi

maka kepuasan pelanggan tinggi dan apabila kualitas pelayanan rendah maka kepuasan pelanggan juga rendah.

4.4 Uji Hipotesis

4.4.1 Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara serentak atau bersama-sama variabel bebas yaitu harga (X_1), dan kualitas pelayanan (X_2), terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y). Untuk mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, dilakukan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} pada tingkat kepercayaan lebih kecil dari nilai alpha ($0,000 < 0,05$).

Tabel IV. 16 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2021,420	2	1010,710	204,811	,000 ^b
	Residual	666,203	135	4,935		
	Total	2687,623	137			
a. Dependent Variabel: KEPUASAN PELANGGAN						
b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, HARGA						

Sumber : Data Diolah SPSS (2024)

Berdasarkan tabel berikut, bahwa dengan rumus $F_{tabel} = F(k;n-k) = F(2;138-2=136) = 3,06$ nilai signifikansi pengaruh secara simultan harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar $0,000 < 0,05$ dan $F_{hitung} 204,811 > 3,06 F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya variabel harga dan variabel kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel kepuasan pelanggan. Berdasarkan tabel IV.16 Uji Anova tersebut dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} sebesar $204,811 > F_{tabel} 3,06$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000$ lebih kecil dari $0,05$. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan

bahwa variabel harga (X_1) dan variabel kualitas pelayanan (X_2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

4.4.2 Uji T

Uji T digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel bebas secara individu terhadap variabel terikat dalam analisis regresi. Berikut ini hasil uji T pada tabel berikut :

Tabel IV. 17 Hasil Uji T

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,728	1,833		3,125	,002
HARGA	,382	,067	,412	5,714	,000
KUALITAS PELAYANAN	,374	,054	,501	6,940	,000

a. Dependent Variabel: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber : Data Diolah SPSS (2024)

Berdasarkan tabel berikut menjelaskan hasil uji t dengan rumus T-tabel ($T_{tabel} = t (\alpha/2 : n - k - 1) = t (0,025 : 138 - 2 - 1 = 135) = 1,978$), sehingga nilai dari t-tabel adalah 1,978. Pada tabel IV.17 didapatkan hasil t-hitung untuk variabel harga (X_1) yang diperoleh dari perhitungan menggunakan SPSS yaitu sebesar 5,714 dengan nilai signifikan/probabilitasnya adalah 0,000 dan untuk variabel kualitas pelayanan (X_2) yaitu sebesar 6,940 dengan nilai signifikan 0,000. Jika t-hitung lebih besar dari t-tabel atau angka signifikan lebih kecil dari 0,05 maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Berdasarkan tabel IV.17 tersebut hasil perhitungan statistik Uji T yang telah dilakukan, maka diperoleh nilai :

1. Harga (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Pada tabel IV.17 tersebut diperoleh dengan nilai $T_{hitung} 5,714 > T_{tabel} 1,978$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_1 diterima dan harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan.

2. Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Pada tabel IV.17 diperoleh dengan nilai T_{hitung} 6,940 > T_{tabel} 1,978 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_1 diterima dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan.

4.5 Uji Koefisien Determinasi

4.5.1 Uji Koefisien Determinasi Parsial

Koefisien determinasi parsial bertujuan sebagai alat analisis untuk menunjukkan besarnya kontribusi dari variabel *independen*.

Tabel IV. 18 Hasil Coefficients

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,728	1,833		3,125	,002
	HARGA	,382	,067	,412	5,714	,000
	KUALITAS PELAYANAN	,374	,054	,501	6,940	,000

a. Dependent Variabel: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber : Data Diolah SPSS (2024)

Tabel IV. 19 Hasil Correlations

Correlations				
		HARGA	KUALITAS PELAYANAN	KEPUASAN PELANGGAN
HARGA	Pearson Correlation	1	,804**	,815**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	138	138	138
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	,804**	1	,832**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	138	138	138
KEPUASAN PELANGGAN	Pearson Correlation	,815**	,832**	1

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	138	138	138

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data Diolah SPSS (2024)

Berdasarkan tabel tersebut, rumus ini dapat digunakan untuk mengukur pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen $KD = coefficients\ beta \times coefficients\ correlation \times 100\%$. Dari hasil perhitungan koefisien determinasi parsial diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel IV. 20 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi

Varibel	<i>Coefficients Beta X Coefficients Correlation</i>	Hasil	(%)
Harga (X_1)	$0,412 \times 0,815 \times 100$	0,33578	33,57%
Kualitas Pelayanan (X_2)	$0,501 \times 0,832 \times 100$	0,41683	41,68%
Total		0,717723	75,25% dibulatkan (75,2%)

Sumber : Diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan hasil tabel diatas bahwa secara parsial variabel harga (X_1) memiliki nilai sebesar 33,5%, sedangkan variabel kualitas pelayanan (X_2) memiliki nilai sebesar 41,6%.

4.5.2 Uji Koefisien Determinasi Simultan (R^2)

Koefisien Determinasi atau R-square digunakan untuk mengukur seberapa besar variabilitas dari variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas dalam model regresi. Berikut hasil uji koefisien determinasi :

Tabel IV. 21 Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,867 ^a	,752	,748	2,221	,752	204,811	2	135	,000

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, HARGA

Sumber : Data Diolah SPSS (2024)

Besarnya koefisien determinasi sebagai berikut :

$$\begin{aligned}Kd &= R^2 \times 100\% \\&= 0,752 \times 100\% \\&= 75,2\%\end{aligned}$$

Berdasarkan tabel IV.21 hasil perhitungan diperoleh nilai R Square yaitu 0,752. Hal ini variabel independen secara bersamaan mempengaruhi variabel dependen sebesar 75,2% sedangkan 24,8% sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

4.6 Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, berikut penjelasan hasil penelitian :

4.6.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

Harga adalah total nilai yang harus dikeluarkan pembeli atau konsumen untuk memperoleh keuntungan dari sebuah barang ataupun jasa. Harga sangatlah penting dalam melakukan transaksi jual dan beli dari produsen ke konsumen, harga yang terjangkau dapat menarik minat tersendiri dikalangan konsumen.

Hipotesis pertama dalam penelitian ini yang menunjukkan hasil bahwa variabel harga (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan hasil Uji T yang telah diperoleh dengan $T_{hitung} 5,714 > T_{tabel} 1,978$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, sehingga dapat dinyatakan bahwa PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi sudah menawarkan harga yang terjangkau, harga sesuai dengan kualitas, harga sesuai dengan manfaat dan harga sesuai dengan kemampuan serta daya saing sehingga memberikan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan tersebut.

Temuan penelitian ini didukung penelitian terdahulu (Sukaesih et al., 2020) dan (Wijayanti et al., 2021) yang menyatakan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik suatu perusahaan atau individu dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan atau konsumen. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan akan mendapatkan kepuasan bagi para konsumennya. Ketika konsumen/pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka besar kemungkinan mereka akan kembali lagi, bahkan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain.

Hipotesis kedua dalam penelitian ini yang menunjukkan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan hasil Uji T yang telah diperoleh dengan nilai $T_{hitung} 6,940 > T_{tabel} 1,978$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga dapat dinyatakan bahwa PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sehingga menjadikan kepuasan pelanggan pada perusahaan tersebut.

Temuan penelitian ini didukung penelitian terdahulu (Apriliani et al., 2022) dan (Reza Nurul Ichsan, Ahmad Karim, 2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

4.6.3 Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah ukuran seberapa puas pelanggan dengan produk atau layanan yang mereka terima dari sebuah perusahaan atau organisasi. Harga yang

terjangkau dan kualitas pelayanan yang baik akan menambah kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Ketika konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen membandingkan pelayanan yang diberikan. Jika konsumen benar-benar puas, mereka menjadi pelanggan tetap dan memberitahu orang lain untuk menggunakan layanan pada perusahaan yang sama.

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini yang menunjukkan hasil bahwa variabel harga (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan hasil Uji F yang telah diperoleh dengan nilai F_{hitung} sebesar $204,811 > F_{tabel}$ 3,06 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), sehingga dapat dinyatakan bahwa PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi sudah menawarkan harga yang tidak mengecewakan serta sesuai dengan harapan pelanggan dan kualitas pelayanan yang diberikan baik serta memberikan solusi akan keluhan pelanggan sehingga menjadikan kepuasan pelanggan pada perusahaan tersebut.

Temuan penelitian ini didukung penelitian terdahulu (Prayoga Hedrio & Kartika Yuliantari, 2023) dan (Solikha & Suprpta, 2020) yang menyatakan bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

4.7 Implikasi Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka implikasi penelitian ini dapat menyatakan bahwa harga dan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat terhadap kepuasan pelanggan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi. Berdasarkan teori dalam konsep harga yang terjangkau dapat menarik minat tersendiri dikalangan

konsumen. Harga sangatlah penting dalam melakukan transaksi jual dan beli dari produsen ke konsumen. Dengan penetapan harga yang tepat, dapat menarik minat pelanggan terhadap produk atau layanan dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Untuk itu diharapkan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi dapat memperhatikan metode penetapan harga dan penerapan diskon harga, agar dapat memenangkan persaingan terhadap kompetitor dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selanjutnya peran penting kualitas pelayanan untuk memenangkan hati pelanggan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Maka PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi diharapkan dapat selalu menjaga dan terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, agar dapat meningkatkan loyalitas dan menciptakan kepuasan pelanggan.

4.8 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang memerlukan perbaikan dan pengembangan dalam penelitian selanjutnya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, antara lain :

1. Jumlah variabel yang dilibatkan masih sangat terbatas, yaitu harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
2. Jumlah responden yang dilibatkan hanya 138 orang, tentunya jumlah tersebut masih kurang untuk menggambarkan keadaan sesungguhnya.
3. Teknik analisis data untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan menggunakan kuesioner, terkadang informasi yang diberikan oleh responden tidak selalu mencerminkan pendapat mereka yang sebenarnya. Hal ini disebabkan oleh

beberapa faktor, termasuk pemikiran, anggapan, dan pemahaman yang berbeda di antara responden.



BAB V

PENUTUP

5.1 Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV, adapun kesimpulan yang didapatkan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Secara parsial, variabel harga (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi, berdasarkan hasil Uji T yang telah diperoleh dengan $T_{hitung} 5,714 > T_{tabel} 1.656$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.
2. Secara parsial, variabel kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi, berdasarkan hasil Uji T yang telah diperoleh dengan nilai $T_{hitung} 6,940 > T_{tabel} 1.656$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.
3. Secara simultan, variabel harga (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi, berdasarkan hasil Uji F yang telah diperoleh dengan nilai F_{hitung} sebesar $204,811 > F_{tabel} 3,06$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000$ lebih kecil dari $0,05$ ($0,000 < 0,05$). Apabila harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan serta terjangkau oleh pasar atau pelanggan, kualitas pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh oleh peneliti dapat diuraikan dalam kesimpulan tersebut, namun penulis mempunyai beberapa saran mengenai harga dan kualitas pelayanan yang akan menjadi pertimbangan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi yaitu sebagai berikut:

5.2.1 Saran Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan koefisien determinasi sebesar 75,2%. Sisanya 24,8 disebabkan oleh variabel-variabel lain di luar kedua variabel tersebut yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini. Bagi penelitian selanjutnya menggunakan variabel yang berbeda ataupun menambahkan variabel-variabel yang sudah ada sehingga lebih memperluas penelitian dan bervariasi, selain itu juga memahami pada topik yang diteliti dengan memperbanyak sumber yang berkaitan dengan topik yang bersangkutan.

5.2.2 Saran Praktis

1. PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi agar lebih memperhatikan harga yang ditawarkan ke pelanggan seperti, menawarkan harga yang sudah ditetapkan dengan kualitas pelayanan yang lebih baik, memperhatikan waktu pengiriman barang, dan keamanan barang yang terjamin. Sehingga pelanggan merasa harga yang ditetapkan murah, sesuai dengan yang diharapkan pelanggan dan mampu memberikan efek terhadap kepuasan pelanggan.
2. PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi disarankan untuk memperbaiki tentang pada saat pelanggan sebelum melakukan pengiriman barang, maka pelanggan ditanya kebutuhan pelanggan yang diinginkan. Setelah mengetahui kebutuhan pelanggan, maka karyawan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi akan mengarahkan jasa

pengiriman yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Sehingga kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan mampu menaikkan kepuasan pelanggan.

3. PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi disarankan untuk melengkapi fasilitas penunjang yang belum tersedia berupa troli yang digunakan untuk mengambil barang pelanggan yang rumahnya tidak terjangkau dengan mobil truk, menambah fasilitas berupa timbangan untuk permintaan pelanggan yang ingin menimbang berat barang langsung di tempat dan menambah fasilitas forklift untuk mengangkat barang yang tidak bisa dijangkau manusia.



DAFTAR PUSTAKA

- Afriansyah, B., Niarti, U., & Hermelinda, T. (2021). Analisis Implementasi Penyusunan Laporan Keuangan Pada Umkm Berdasarkan Standar Akuntansi Keuangan Entitas Mikro, Kecil Dan Menengah (Sak Emkm). *Jurnal Saintifik (Multi Science Journal)*, 19(1), 25–30. <https://doi.org/10.58222/js.v19i1.99>
- Agistryadi, D. T., Budiman, B., & Rismanto, H. (2023). Pengaruh Brand Image dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Rokok GG Mild Pada PT Gudang Garam Garut. *Journal Of Entrepreneurship and Strategic Management*, 2(02), 87–97. <https://doi.org/10.52434/jesm.v2i02.241>
- Ainun, N., Husni, M., & Lestarini, Y. (2021). Pengaruh Pendamping Orang Tua Terhadap Motivasi Belajar Dimasa Pandemi Covid - 19. *Jurnal Inovasi Pendidikan Dasar*, 5(2), 141–147. <https://jurnal.unikastpaulus.ac.id/index.php/jipd/article/view/857>
- Amalia, R. N., Dianingati, R. S., & Annisaa', E. (2022). Pengaruh Jumlah Responden terhadap Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan dan Perilaku Swamedikasi. *Generics: Journal of Research in Pharmacy*, 2(1), 9–15. <https://doi.org/10.14710/genres.v2i1.12271>
- Apriliani, N. L. P., Anggraini, N. P. N., & Ribek, P. K. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap kepuasan Pelanggan Pada Water Garden Hotel Candidasa Bali. *Jurnal Emas*, 3(1), 51–70. <https://ejournal.unmas.ac.id/index.php/emas/article/view/4087/3156>
- Arianto, N., & Kurniawan, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Home Industri Produk Pakaian Sablon & Bordir). *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 4(2), 254. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v4i2.9647>
- Awaludin, M., & Mantik, H. (2023). Penerapan Metode Servqual Pada Skala Likert Untuk Mendapatkan Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma*, 10(1). <https://doi.org/10.35968/jsi.v10i1.990>
- Azizah, I. N., Arum, P. R., & Wasono, R. (2021). Model Terbaik Uji Multikolinearitas untuk Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Produksi Padi di Kabupaten Blora Tahun 2020. *Prosiding Seminar Nasional*, 4, 61–69. <https://prosiding.unimus.ac.id/index.php/semnas/article/download/773/784>
- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & ... (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal ...*, 5(2), 82–92. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/BISMA-JM/article/view/22011>
- Dhevyanto, B. (2023). *Pengantar Bisnis Ilmu Manajemen* (Dinda (ed.)).

- Dr. Ika Barokah Suryaningsih, S.E., M. M., Prof. Dr. R. Andi Sularso, M. S. M., & Prof. Dr. Tanti Handriana, S.E., M. S. (2020). *Manajemen Pemasaran Pariwisata dan Indikator Pengukuran* (S. E. M. S. Dr., Prof. Isti Fadah & M. . Kristian Suhartadi Widi Nugraha, S.E. (eds.)). Penerbit Samudra Biru (Anggota IKAPI).
- Farhat, L., & Marnas. (2022). Analisis Pengaruh Daya Tarik Promosi, Persepsi Harga dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Properti (Studi Kasus pada Perumahan Citra Raya City Jambi). *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 6(1), 364. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v6i1.524>
- Hamta, F., & Putri, R. S. A. (2019). Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi, Partisipasi Manajemen Dan Kemampuan Teknik Pemakai Sistem Informasi Akuntansi Pada Kinerja Individu Karyawan Pt. Batamec. *Akuntansi*, 13(2). <https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/measurement/article/view/2181/1496>
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Kustyamegasari, A., & Setyawan, A. (2020). Analisis Motivasi Belajar Siswa dalam Pembelajaran Tematik Muatan Bahasa Indonesia pada Siswa Kelas 3 SDN Banyuajuh 6 Kamal. *Prosiding Nasional Pendidikan : LPPM IKIP PGRI Bojonegoro*, 1(1), 582–589. <https://prosiding.ikipgribojonegoro.ac.id/index.php/Prosiding/article/view/1098/414>
- Mahira, Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(1), 1267–1283. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- Makkira, M.Syakir, Kurniawan, S., Sani, A., & Ngando, A. M. (2022). Pengaruh Stres Kerja, Komunikasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada PT. Prima Karya Manunggal Kabupaten Pangkep. *Amkop Management Accounting Review (AMAR0)*, 2(1), 20–27. <https://doi.org/10.37531/amar.v2i1.141>
- Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda (Studi Kasus Penyusunan Persamaan Allometrik Kenari Muda [*Canarium Indicum L .*]) The Importance of the Classical Assumption Test in Multiple Linear Regression Analysis (A Case Study of. *Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342. <https://ojs3.unpatti.ac.id/index.php/barekeng/article/view/1872>
- Masbur, M. (2023). Pengelolaan Media Pembelajaran Pendidikan Agama Islam. *Tarbiyatul Aulad*, 2239–2252. <https://doi.org/10.30868/ei.v12i03.4660>

- Mujiyanto, G. (2019). Peningkatan Hasil Belajar Menyusun Teks Laporan Hasil Observasi Pada Peserta Didik Kelas X Sman 7 Malang Dengan Model Pembelajaran Integratif. *JINoP (Jurnal Inovasi Pembelajaran)*, 5(1), 39. <https://doi.org/10.22219/jinop.v5i1.7244>
- Nasution, M. A. (2019). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Alat Kesehatan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Pt. Dyza Sejahtera Medan. *Jurnal Warta Edisi* 59. <https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/juwarta/article/view/353/346>
- Nasution, S. L. (2020). Pengaruh Kualitas Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Asam Jawa. *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, 7(2), 88–94. <https://doi.org/10.36987/ecobi.v7i2.1788>
- Orlando, J., & Harjati, L. (2022). Pengaruh Atribut Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Aa Raffi Fried Chicken Sindangbarang Bogor. *Journal of Accounting & Management Innovation*, 6(1), 49–66. <https://ejournal-medan.uph.edu/jam/article/view/525>
- Prayoga Hedrio, & Kartika Yuliantari. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Jasa Layanan Internet. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 4(1), 134–142. <https://doi.org/10.47065/jtear.v4i1.846>
- Reza Nurul Ichsan, Ahmad Karim. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54–57. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v6i1.729>
- Rezesty, A., & Adil, M. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kator Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arpak Provinsi Papua Barat. *Jurnal Competitiveness*, 5(1), 50–63. <https://journalpedia.com/1/index.php/jbas/article/view/892>
- Rifkhan. (2023). *Pedoman Metodologi Penelitian Data Panel dan Kuesioner* (Abdul (ed.)). Penerbit Adab.
- Rohmantunisa, S., Wahyudi, U., & Yudasmara, D. S. (2020). Survei minat siswa dalam mengikuti kegiatan ekstrakurikuler bolabasket pada peserta sekolah menengah pertama. *Sport Science and Health*, 2(2), 119–129. [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1684598&val=18299&title=Survei Minat Siswa Dalam Mengikuti Kegiatan Ekstrakurikuler Bolabasket Pada Peserta Sekolah Menengah Pertama](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1684598&val=18299&title=Survei%20Minat%20Siswa%20Dalam%20Mengikuti%20Kegiatan%20Ekstrakurikuler%20Bolabasket%20Pada%20Peserta%20Sekolah%20Menengah%20Pertama)
- Saputra, Ridho, Lukmanul Hakim, dan C. F. U. (2022). Pengaruh Harga, Promosi, Lokasi, Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian. *JMOB Vol. 2 No.1 Tahun 2022*, 2(1), 24–37. [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=3036446&val=27532&title=Pengaruh Harga Promosi Lokasi Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=3036446&val=27532&title=Pengaruh%20Harga%20Promosi%20Lokasi%20Dan%20Citra%20Merek%20Terhadap%20Keputusan%20Pembelian)

- Saroji, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Nilai Terhadap Kepercayaan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pasien Rumah Sakit Di Kota Bekasi. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 21(1), 13. <https://doi.org/10.33370/jpw.v21i1.289>
- Setiawan, B. P., & Frianto, A. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Perusahaan Jasa Ekspedisi Krian). *BIMA : Journal of Business and Innovation Management*, 3(3), 352–366. <https://doi.org/10.33752/bima.v3i3.5493>
- Siregar, M. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Ompu Gende Coffee Medan. *Jurnal Diversita*, 7(1), 114–120. <http://ojs.uma.ac.id/index.php/diversita/article/view/5190>
- Solikha, S., & Suprpta, I. (2020). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada PT. GO-JEK). *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 10(1), 67–81. <https://doi.org/10.37932/j.e.v10i1.91>
- Sugiarsih Duki Saputri, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 10(1), 46–53. <https://doi.org/10.35814/coverage.v10i1.1232>
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. ALFABETA, cv.
- Sukaesih, D., Mulyani, A., & Usman, B. (2020). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. TIKI JNE Sub Agen Kayuagung. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(1), 18. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i1.4288>
- Supriyadi. (2019). *Metode Penelitian & Teknik Penulisan Karya Ilmiah*. Penerbit NEM.
- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>
- Sutriani, E., & Octaviani, R. (2019). Analisis Data dan Pengecekan Keabsahan Data. *INA-Rxiv*, 1–22. <https://osf.io/preprints/inarxiv/3w6qs>
- Syah, A. (2021). *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan* (A. T. Putranto (ed.)). Widina Bhakti Persada Bandung.
- Syahidin, S., & Jalil.M.Abd. (2021). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penawaran Cabai Merah di Kecamatan Rusip Antara Kabupaten Aceh Tengah. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 3(2), 51–64. <https://www.jurnal.ugp.ac.id/index.php/gpjer/article/view/163>

- Usmadi. (2020). Pengujian Persyaratan Analisis. *Inovasi Pendidikan*, 7(1), 50–62. <https://www.jurnal.umsb.ac.id/index.php/inovasipendidikan/article/viewFile/2281/1798>
- Wijayanti, R. M., Saidani, B., & Fidhyallah, N. F. (2021). Pengaruh Harga dan Kepercayaan pada Jasa Pengiriman X terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce di Jakarta. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 53(February), 2021. <http://pub.unj.ac.id/index.php/jbmk/article/view/194>
- Wirnawa, K., & Sukma Dewi, P. (2022). Efektivitas Media Pembelajaran Power Point Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Siswa Sma Negeri 1 Gedongtataan Di Era Pandemi Covid 19. *Jurnal Ilmiah Matematika Realistik (JI-MR)*, 3(2), 109–113. <https://jim.teknokrat.ac.id/index.php/pendidikanmatematika/article/view/2287>



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Biodata Mahasiswa

NIM : 64201019
Nama Lengkap : Wulan Rezki Fajriani
Tempat/ Tanggal Lahir : Bekasi, 25 Oktober 2000
Alamat lengkap : Gg. H. Saiman No. 22, RT001/RW007, Jatimakmur,
Pondok Gede, Kota Bekasi 17413

II. Pendidikan

1. SD Negeri Jatikramat VIII, lulus tahun 2013
2. SMP Negeri 34 Kota Bekasi, lulus tahun 2016
3. SMK Negeri 7 Kota Bekasi, lulus tahun 2019

III. Riwayat Pengalaman berorganisasi / perkerjaan

a Pengalaman berorganisasi

1. SMP Negeri 34 Kota Bekasi
 - Ketua Osis 2014-2015
 - Bendahara Pramuka
2. SMK Negeri 7 Kota Bekasi
 - Wakil Anggota Bulutangkis
3. Universitas Bina Sarana Informatika
 - Ketua Akademik Himpunan Cabang

b Pengalaman Kerja

1. Praktik Kerja Lapangan | 2017
Di Direktorat Jenderal Bea Cukai, Subbag. Kepegawaian Umum, Bag. Kepegawaian (selama 3 bulan)
2. Bekerja di Notaris | 2019 - 2020
Staff admin di Notaris Abdul Kholik, S.H, M.Kn
3. Magang | 2023
Di Pengadilan Tata Usaha Negara Jakarta, Bagian Keuangan Perkara (selama 3 bulan)



Bekasi, 27 Juni 2024

Wulan Rezki Fajriani

PT TIGA DANANJAYA LOGISTIK

Blok C7, Ruko Central Point,

Harapan Indah, Kota Bekasi, Jawa Barat 17131



SURAT KETERANGAN RISET

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : YanaTaldo
NIP : 1271202612830001
Jabatan : CEO PT Tiga Dananjaya Logistik

Dengan ini menerangkan bahwa, yang tersebut di bawah ini :

Nama : Wulan Rezki Fajriani
Nim : 64201019
Program Studi : Manajemen Pemasaran

Telah melaksanakan riset di kantor kami di PT Tiga Dananjaya Logistik (Tiga Logistik) terhitung sejak 01 April 2024 sampai dengan 21 Juni 2024, dan yang bersangkutan telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan penuh tanggung jawab.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bekasi, 26 Juni 2024


**PT TIGA DANANJAYA
LOGISTIK**
YanaTaldo
NIP : 1271202612830001

BUKTI HASIL PENGECEKAN PLAGIARISME

SKRIPSI_WULAN REZKI FAJRIANI_64201019-1724589732762

ORIGINALITY REPORT

23%	20%	11%	12%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	journal.fkpt.org	Internet Source	4%
2	docplayer.info	Internet Source	1%
3	Submitted to IAIN Purwokerto	Student Paper	1%
4	123dok.com	Internet Source	1%
5	Submitted to Program Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta	Student Paper	1%
6	repository.unbari.ac.id	Internet Source	1%
7	eprints.unpak.ac.id	Internet Source	1%
8	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur	Student Paper	<1%
9	etheses.uin-malang.ac.id	Internet Source	<1%

	Kasus pada PT. GO-JEK", Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen, 2020	Publication	
20	adoc.pub	Internet Source	<1%
21	repository.unimus.ac.id	Internet Source	<1%
22	www.coursehero.com	Internet Source	<1%
23	Submitted to Udayana University	Student Paper	<1%
24	GUN - MARDIATMOKO. "PENTINGNYA UJI ASUMSI KLASIK PADA ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA", BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan, 2020	Publication	<1%
25	www.scribd.com	Internet Source	<1%
26	Submitted to Universitas Internasional Batam	Student Paper	<1%
27	perpustakaan.poltekkes-malang.ac.id	Internet Source	<1%
28	repository.iainbengkulu.ac.id	Internet Source	<1%
29	repository.upi.edu	Internet Source	<1%
41	journal.universitassuryadarma.ac.id	Internet Source	<1%
42	usupress.usu.ac.id	Internet Source	<1%
43	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia	Student Paper	<1%
44	Submitted to Universitas Putera Batam	Student Paper	<1%
45	eprints.umk.ac.id	Internet Source	<1%
46	repository.stei.ac.id	Internet Source	<1%
47	repository.unitomo.ac.id	Internet Source	<1%
48	www.journal.unrika.ac.id	Internet Source	<1%
49	Submitted to Badan PPSDM Kesehatan Kementerian Kesehatan	Student Paper	<1%
50	Submitted to STIE Perbanas Surabaya	Student Paper	<1%
51	id.123dok.com	Internet Source	<1%

	Internet Source	<1%	
10	repository.usd.ac.id	Internet Source	<1%
11	Submitted to Universitas Wiraraja	Student Paper	<1%
12	Submitted to Universitas Bengkulu	Student Paper	<1%
13	Submitted to Universitas Diponegoro	Student Paper	<1%
14	Submitted to Universitas Negeri Jakarta	Student Paper	<1%
15	eprints.iain-surakarta.ac.id	Internet Source	<1%
16	docobook.com	Internet Source	<1%
17	repository.uir.ac.id	Internet Source	<1%
18	Submitted to ukb	Student Paper	<1%
19	Siti Solikha, Imam Suprpta. "PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi	Publication	<1%

	Internet Source	<1%	
30	e-journal.uajy.ac.id	Internet Source	<1%
31	eprints.undip.ac.id	Internet Source	<1%
32	etheses.iainponorogo.ac.id	Internet Source	<1%
33	repository.yudharta.ac.id	Internet Source	<1%
34	eprints.ahmaddahlan.ac.id	Internet Source	<1%
35	jurnal.unimed.ac.id	Internet Source	<1%
36	jurnalMahasiswa.stiesia.ac.id	Internet Source	<1%
37	eprints.walisongo.ac.id	Internet Source	<1%
38	Submitted to iGroup	Student Paper	<1%
39	dspace.uil.ac.id	Internet Source	<1%
40	journal.ipm2kpe.or.id	Internet Source	<1%

52	repository.uhn.ac.id	Internet Source	<1%
53	repository.ulb.ac.id	Internet Source	<1%
54	repository.ub.ac.id	Internet Source	<1%
55	Submitted to Universitas Negeri Malang	Student Paper	<1%
56	johannessimatupang.wordpress.com	Internet Source	<1%
57	repository.helvetia.ac.id	Internet Source	<1%
58	repository.iainpurwokerto.ac.id	Internet Source	<1%
59	Rendy Julian David, Ventje Ilat, Jenny Morasa. "Perhitungan tarif kamar hotel menggunakan activity based costing pada Hotel Sapadia Kotamobagu", Indonesia Accounting Journal, 2020	Publication	<1%
60	datakata.files.wordpress.com	Internet Source	<1%
61	repository.ar-raniry.ac.id	Internet Source	<1%

62	repository.iainpalu.ac.id Internet Source	<1 %
63	repository.stesia.ac.id Internet Source	<1 %
64	repository.trisakti.ac.id Internet Source	<1 %
65	Pandaya Pandaya, Suyatmi Suyatmi, Imam Suprpta. "PENINGKATAN PENDAPATAN DENGAN METODE PENJUALAN E-COMMERCE DAN TRADISIONAL PADA PT BATIK SIDA MUKTI", JURNAL AKUNTANSI, 2021 Publication	<1 %
66	Submitted to Universitas Darma Persada Student Paper	<1 %
67	ejournal.umm.ac.id Internet Source	<1 %
68	eprints.unisnu.ac.id Internet Source	<1 %
69	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1 %
70	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	<1 %
71	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %

82	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	<1 %
83	repository.its.ac.id Internet Source	<1 %
84	e-journal.unmas.ac.id Internet Source	<1 %
85	ecampus.iainbatusangkar.ac.id Internet Source	<1 %
86	eprints.perbanas.ac.id Internet Source	<1 %
87	etheses.uingdur.ac.id Internet Source	<1 %
88	jurnal.harianregional.com Internet Source	<1 %
89	jurnal.umpwr.ac.id Internet Source	<1 %
90	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1 %
91	repository.um-surabaya.ac.id Internet Source	<1 %
92	repository.widyatama.ac.id Internet Source	<1 %
93	embiss.com Internet Source	<1 %

Jasa Pengiriman PT JMS Logistics Kota Palembang", Jurnal EMT KITA, 2023
Publication

101	Moh. Farid Atho'llah Fahrur Rozi, Sukaris Sukaris. "pengaruh kualitas produk, harga dan nkuualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen", Jurnal Mahasiswa Manajemen, 2020 Publication	<1 %
-----	---	------

Exclude quotes Off Exclude matches Off
Exclude bibliography Off

72	Khristina Sri Prihatin, Yohana Selvia Dewi. "PENGARUH PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS BANTEN JAYA (UNBAJA)", Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi dan Keuangan, 2019 Publication	<1 %
73	core.ac.uk Internet Source	<1 %
74	ejournal.uniska-kediri.ac.id Internet Source	<1 %
75	eprints.umg.ac.id Internet Source	<1 %
76	eprints2.undip.ac.id Internet Source	<1 %
77	jurnal.uisu.ac.id Internet Source	<1 %
78	lib.unnes.ac.id Internet Source	<1 %
79	pdfslide.net Internet Source	<1 %
80	pdfslide.tips Internet Source	<1 %
81	www.researchgate.net Internet Source	<1 %

94	repository.president.ac.id Internet Source	<1 %
95	repository.unhas.ac.id Internet Source	<1 %
96	repository.unpas.ac.id Internet Source	<1 %
97	syekhnuurjati.ac.id Internet Source	<1 %
98	www.slideshare.net Internet Source	<1 %
99	Nina Anggraeni. "PENGARUH MODEL PEMBELAJARAN INVESTIGASI KELOMPOK TERHADAP KEMAMPUAN MENYELESAIKAN SOAL HIGHER ORDER THINKING SKILL (HOTS) MATA PELAJARAN IPS BERDASARKAN KEMAMPUAN AWAL SISWA (STUDI KASUS PADA SISWA KELAS VIII SMP NEGERI 2 CIHAMPÉLAS TAHUN PELAJARAN 2017/2018)", Jurnal Penelitian Kebijakan Pendidikan, 2019 Publication	<1 %
100	M. Asyraf Rally Febrianto, Roswaty, Muhammad Kurniawan DP. "Pengaruh Brand Image dan Service Quality Terhadap Keputusan Konsumen dalam Menggunakan	<1 %

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT TIGA DANANJAYA LOGISTIK BEKASI

Kepada

Yth. Para Pelanggan/Responden

Di tempat

Dengan hormat,

Perkenalkan, saya Wulan Rezki Fajriani, mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika. Saat ini saya sedang melakukan penelitian terkait dengan "**Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi**". Sehubungan dengan itu, saya memohon ketersediaan waktu Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini dalam mendukung penelitian yang sedang saya lakukan dalam pemenuhan skripsi atau tugas akhir.

Penelitian ini diharapkan memberikan hasil yang bermanfaat, oleh karena itu dimohon kesediaannya untuk mengisi kuesioner ini dengan sebenar-benarnya. Jawaban yang anda berikan terjamin kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan ilmiah.

Atas kerja sama yang baik dan kesungguhan Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner, saya ucapkan terima kasih.

Jakarta, 04 Juni 2024

Hormat Saya



Wulan Rezki Fajriani

A. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Dalam menjawab pertanyaan pada kuesioner ini Bapak/Ibu cukup memberikan checklist (√) disetiap kolom pilihan pada jawaban yang dianggap paling sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu

B. Identitas Responden

Isilah data responden berikut ini secara lengkap, pilihlah pada jawaban yang sesuai dengan kriteria.

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin : Perempuan Laki-laki
3. Usia Responden : 17-25 tahun 26-35 tahun
 >35 tahun
4. Pekerjaan Responden : Pelajar/Mahasiswa Karyawan Swasta
 Ibu rumah tangga Wiraswasta
 Pegawai negeri sipil

C. Kriteria Penilaian

Pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan pendapat anda dengan cara memberikan skore 1 – 5 dengan rincian sebagai berikut:

- | | |
|---------------------------|-----|
| Sangat Tidak Setuju (STS) | : 1 |
| Tidak Setuju (TS) | : 2 |
| Netral (N) | : 3 |
| Setuju (S) | : 4 |
| Sangat Setuju (SS) | : 5 |

**KUESIONER PENELITIAN PENGARUH HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI PT TIGA DANANJAYA LOGISTIK BEKASI**

1. Variabel Harga (X₁)

No	Butir Pernyataan	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
Keterjangkauan Harga						
Harga terjangkau						
1.	Harga yang ditawarkan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi termasuk murah					
2.	Harga yang ditawarkan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi sesuai dengan kemampuan pelanggan					
Harga yang ditetapkan						
3.	Harga bervariasi sesuai dengan jasa pengiriman yang ditawarkan					
Kesesuaian Harga dengan Kualitas dan Harapan						
Harga sesuai dengan kualitas						
4.	Harga yang ditawarkan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi sesuai dengan kualitas pelayanan					
Harga sesuai dengan harapan						
5.	Harga yang ditawarkan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi tidak mengecewakan					

6.	Harga yang ditawarkan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi sesuai dengan hasil yang diinginkan					
Kesesuaian Harga dengan Manfaat						
Harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat						
7.	Harga yang ditawarkan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi sebanding dengan pelayanan yang dirasakan pelanggan					
8.	Harga yang ditawarkan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi memiliki manfaat yang bagus dibandingkan dengan perusahaan lainnya.					
Harga Sesuai Kemampuan dan Daya Saing						
Harga sesuai dengan kemampuan						
9.	Harga yang ditawarkan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi sesuai dengan kemampuan pelanggan					
Harga bersifat kompetitif						
10.	Harga yang ditetapkan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi lebih murah dibanding jasa pengiriman yang sejenis					

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

No	Butir Pernyataan	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
Bukti Fisik (Tangibles)						
Peralatan mutakhir/terbaru.						
1.	Peralatan yang digunakan modern					
Suasana tempat layanan						
2.	Kondisi ruangan pelayanan tertata rapi					
Karyawan yang berpenampilan rapi						
3.	Penampilan dari karyawan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi rapi					
Lokasi tempat						
4.	Lokasi PT Tiga Dananjaya Logistik strategis dan mudah dijangkau					
Keandalan (Reliability)						
Kemampuan petugas pemberi layanan						
5.	Pelayanan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi saat di kasir tergolong cepat					
Kesungguhan petugas pemberi layanan						
6.	Karyawan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan					
Keahlian petugas pemberi layanan						
7.	Semua kebutuhan yang dicari pelanggan bisa dilayani oleh karyawan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi					
Daya Tanggap (Responsiveness)						
Tanggap terhadap keluhan						
8.	PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi selalu siap merespon keluhan pelanggan					

Kejelasan prosedur						
9.	Karyawan di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi menginformasikan prosedur yang ada dengan jelas					
Jaminan (Assurance)						
Tanggung jawab petugas pemberi layanan						
10.	PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi selalu memberikan solusi akan keluhan pelanggan					
Sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan						
11.	Sistem pencatatan pengiriman barang PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi cepat dan teliti.					
Empati (Empathy)						
Keramahan petugas pemberi layanan						
12.	PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi melayani dengan ramah/senyum					
13.	PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi memberikan Sapaan kepada pelanggan					

3. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Butir Pernyataan	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
Re-purchase						
Minat berkunjung kembali						
1.	Berminat berkunjung kembali karena harga yang ditawarkan lebih murah dari pesaing					
2.	Berminat berkunjung kembali karena harga bervariasi sesuai dengan jasa pengiriman yang ditawarkan					

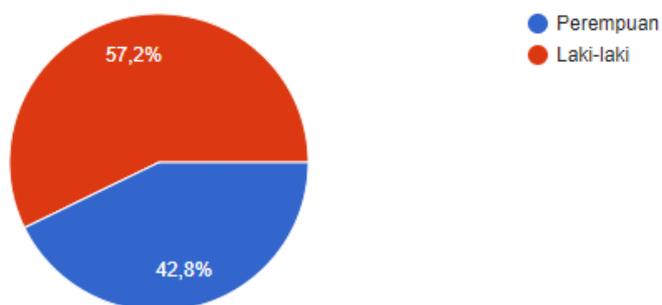
3.	Berminat berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai					
4.	Berminat berkunjung kembali karena kualitas pelayanan yang diberikan baik					
Menciptakan <i>word-of-mouth</i>						
Kesediaan merekomendasikan						
5.	Merekomendasikan kepada rekan karena harga yang ditawarkan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi tidak mengecewakan					
6.	Merekomendasikan kepada rekan, karena lingkungan di PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi bersih dan nyaman					
7.	Merekomendasikan kepada rekan, karena PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi selalu memberikan solusi akan keluhan pelanggan					
Menciptakan keputusan pembelian di perusahaan yang sama						
Kesesuaian harapan						
8.	Harga yang diberikan sesuai harapan pelanggan					
9.	Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan					

10.	Pelayanan oleh pegawai (Staf/Administrasi) sesuai dengan yang diharapkan					
-----	--	--	--	--	--	--

Lampiran 2. 1 Diagram Deskripsi Data

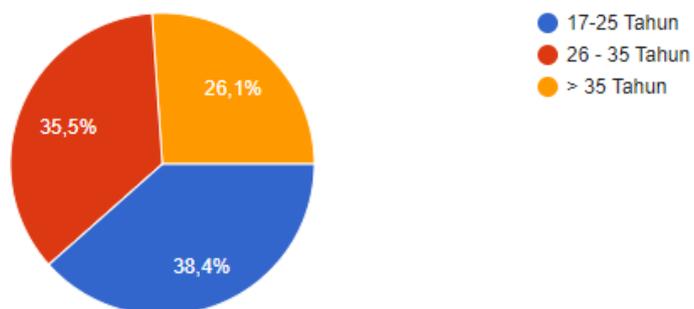
Jenis Kelamin

138 jawaban



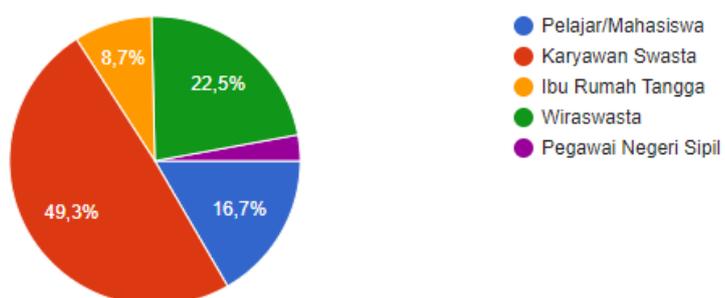
Usia

138 jawaban



Pekerjaan

138 jawaban



Lampiran 3. 1 Hasil Tabulasi Kuesioner

Harga (X ₁)										
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1 TOTAL
3	3	3	3	4	3	5	4	3	5	36
4	3	5	4	4	3	5	5	5	3	41
4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	42
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	45
4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	46
3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	37
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	44
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	40
3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	39
5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	47
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	36
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	47
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	4	4	4	3	5	5	3	4	3	38
3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	39
5	3	4	3	5	4	4	4	4	4	40
4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	41
4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	41
4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	37
4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	36
4	3	4	5	5	4	3	3	4	3	38
3	4	3	5	5	4	3	4	5	5	41
3	4	4	3	5	5	3	4	4	4	39
4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	40
5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	46
4	3	5	5	3	4	5	3	5	4	41
4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	46
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	37
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	38
4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	40
4	5	3	5	4	5	4	4	3	5	42
4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	38
4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	44
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	45
4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	46
4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	47
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	42
4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	47
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	4	3	5	3	5	4	3	4	3	37
3	5	4	5	3	5	4	4	3	5	41
5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	40
4	4	3	5	3	4	3	4	5	4	39
4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	40
5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	41
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
3	4	3	4	4	3	5	3	5	4	38
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	45
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	44
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	45
5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	43
5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	44
5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	44
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	47
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	48
5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	47
4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	46
5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48
5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	47
4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	47
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	46
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	34
3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	42
4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	4	3	4	5	5	4	4	4	5	41
5	4	4	3	3	3	4	4	5	5	40
4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	44
3	3	4	4	4	3	4	4	3	5	37
5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	43
5	5	4	5	3	5	4	4	5	4	44
5	3	4	4	3	5	4	4	3	5	40
4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	40
3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	39
3	5	4	5	4	3	5	4	4	3	40
4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	42
3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	40
5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	44
3	4	4	3	5	4	4	4	4	5	40
4	4	3	5	4	3	5	4	3	5	40
5	4	3	5	4	4	3	5	4	5	42
3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	43
4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	37
5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	43
3	5	4	4	4	5	4	4	3	5	41
4	4	3	5	4	5	4	4	3	5	41
5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	41
3	4	4	3	5	4	4	4	3	5	39
4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	40
3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	36
4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	40
4	3	4	4	4	3	5	3	5	4	39
3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	39

4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	38
4	3	5	4	3	5	4	5	4	4	41
4	3	5	4	4	3	5	4	3	5	40
4	4	3	5	4	4	3	5	4	5	41
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	42
571	572	583	596	575	585	584	581	584	594	5825

Kualitas Pelayanan (X ₂)													X2 TOTA L
X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X2. 6	X2. 7	X2. 8	X2. 9	X2.1 0	X2.1 1	X2.1 2	X2.1 3	
4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	5	3	4	52
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	60
5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	59
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	62
5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	59
4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	45
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	56
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	57
4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	47
4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	56
4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	59
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	53
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	52
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	63
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	63
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	57
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
5	4	3	3	5	4	3	5	3	4	5	3	4	51
5	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	51
5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	3	55
4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	52
4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	56
5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	4	55

5	4	4	3	4	3	4	4	3	5	5	4	4	52
5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	3	55
4	4	3	3	4	3	5	5	3	3	5	4	3	49
4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	3	4	4	53
4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	59
4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	58
4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	54
4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	58
4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	54
4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	4	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	57
4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	60
4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	59
5	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	3	54
5	4	5	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	58
4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	57
4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	54
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	43
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	61
5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	3	57
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	44
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	62
5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	61
3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	59
3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	51
4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	53
5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	5	52
4	3	5	3	4	3	5	4	4	3	5	4	4	51
3	5	3	4	3	5	4	4	5	4	4	3	4	51
5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	52
5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	3	5	4	55
5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	58
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	5	51
4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	52
4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	61
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64
5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	60

5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	55
4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	58
5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	58
5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	51
5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	57
5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	57
5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	61
4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	55
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	54
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	63
4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	60
5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	60
5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	61
5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	63
4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	61
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	63
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	64
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
3	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	58
4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	57
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	64
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
3	3	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	47
5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	56
4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	56
5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	52
5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	60
5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	5	53
5	4	3	5	4	5	4	3	4	5	4	4	3	53
5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	53
5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	56
5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	58
5	4	5	3	5	4	4	4	4	3	5	4	3	53
5	4	3	5	4	4	4	4	3	5	3	4	4	52
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	57
4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	55
3	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	50
3	3	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	53
3	5	4	4	4	3	5	4	5	4	3	5	4	53
4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	48
3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	52

4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	5	4	4	53
4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	5	53
3	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	51
3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	5	52
5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	53
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	46
3	4	4	3	5	4	3	5	3	4	4	3	4	49
4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	4	4	48
3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	49
4	4	4	5	4	3	4	3	3	5	4	4	3	50
4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	55
5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	51
3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	52
4	4	3	5	4	5	3	5	3	5	4	4	4	53
4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	52
594	580	578	587	590	576	588	588	589	593	595	584	597	7639

Kepuasan Pelanggan (Y)										
Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y TOTAL
3	3	4	5	4	5	3	3	5	4	39
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	45
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	47
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	44
5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	44
4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	37
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	48

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	3	3	4	3	5	3	4	3	4	37
5	5	4	4	4	3	4	3	5	5	42
4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	42
4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	41
5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	42
4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	41
5	3	3	5	4	4	3	3	4	5	39
3	4	3	4	3	4	5	3	4	5	38
4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	40
3	3	3	5	3	3	4	4	5	4	37
4	3	4	4	4	5	3	5	5	4	41
4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	42
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	44
5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	46
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	37
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	39
5	4	4	4	5	3	4	4	5	3	41
5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	43
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	44
5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	42
4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	41
5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	47
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	46
5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	46
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	34
4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	46
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	4	5	3	4	4	4	3	5	42
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	43
4	3	4	3	5	3	4	5	4	4	39
4	4	3	5	3	5	3	5	4	4	40
5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	43
4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	39

5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	43
5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	46
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	42
4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	44
5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	47
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	46
5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	44
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
3	4	3	5	3	5	3	4	4	3	37
5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	45
5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	46
4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	45
5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	47
5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	47
5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	45
5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	45
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	48
5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	46
4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	45
5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	48
5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	47
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	4	4	5	5	5	5	3	4	5	43
4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	44
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	41
3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	38
3	3	3	5	5	4	4	5	5	4	41
5	3	3	4	4	5	4	5	5	5	43
5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	43
5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	42
5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	40
5	4	3	5	4	4	3	4	4	5	41
5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	40
5	4	5	4	3	5	4	4	5	3	42
5	5	4	3	5	4	4	4	3	3	40

4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	38
4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	39
5	4	3	5	4	5	4	3	4	4	41
4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	41
5	4	5	4	5	3	3	4	3	4	40
5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	42
3	5	4	4	4	3	5	4	3	5	40
5	4	5	3	5	4	4	4	3	4	41
5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	44
4	3	5	4	5	4	4	5	4	3	41
4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	41
4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	38
4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	38
4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	38
4	3	4	3	4	3	5	3	4	4	37
4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	38
4	3	5	3	4	3	4	3	5	4	38
4	5	4	4	3	5	4	3	4	5	41
5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	42
5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	43
3	4	4	4	3	5	3	4	3	5	38
4	4	3	5	5	3	4	4	5	4	41
5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	43
607	578	574	587	593	585	582	582	588	600	5876

Lampiran 4. 1 Hasil Uji Validitas Harga (X_1)

Correlations												
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	Xtotal
X1.1	Pearson Correlation	1	,281**	,474**	,337**	,341**	,318**	,326**	,454**	,519**	,385**	,670**
	Sig. (2-tailed)		,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
X1.2	Pearson Correlation	,281**	1	,289**	,451**	,360**	,536**	,317**	,331**	,452**	,471**	,680**
	Sig. (2-tailed)	,001		,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
X1.3	Pearson Correlation	,474**	,289**	1	,202*	,417**	,394**	,530**	,410**	,460**	,324**	,680**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,018	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
X1.4	Pearson Correlation	,337**	,451**	,202*	1	,225**	,532**	,300**	,471**	,387**	,394**	,646**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,018		,008	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
X1.5	Pearson Correlation	,341**	,360**	,417**	,225**	1	,270**	,348**	,423**	,404**	,405**	,632**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,008		,001	,000	,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
X1.6	Pearson Correlation	,318**	,536**	,394**	,532**	,270**	1	,242**	,358**	,409**	,442**	,680**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001		,004	,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
X1.7	Pearson Correlation	,326**	,317**	,530**	,300**	,348**	,242**	1	,193*	,405**	,323**	,601**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,004		,023	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
X1.8	Pearson Correlation	,454**	,331**	,410**	,471**	,423**	,358**	,193*	1	,310**	,480**	,665**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,023		,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
X1.9	Pearson Correlation	,519**	,452**	,460**	,387**	,404**	,409**	,405**	,310**	1	,265**	,697**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,002	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
X1.10	Pearson Correlation	,385**	,471**	,324**	,394**	,405**	,442**	,323**	,480**	,265**	1	,675**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,002		,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
Xtotal	Pearson Correlation	,670**	,680**	,680**	,646**	,632**	,680**	,601**	,665**	,697**	,675**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												

Lampiran 4. 2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X₂)

Correlations															
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.1 0	X2.1 1	X2.1 2	X2.1 3	xtot al
X2.1	Pearson Correlation	1	,367**	,324**	,450**	,407**	,273**	,315**	,330**	,242**	,431**	,266**	,399**	,191**	,591**

	Sig. (2-tailed)			,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,004	,000	,002	,000	,025	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
X2.2	Pearson Correlation	,367**	1	,392**	,502**	,405**	,456**	,399**	,485**	,439**	,418**	,220**	,481**	,355**	,698**	
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,010	,000	,000	,000	
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
X2.3	Pearson Correlation	,324**	,392**	1	,245**	,465**	,318**	,489**	,352**	,438**	,339**	,390**	,447**	,372**	,655**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,004	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
X2.4	Pearson Correlation	,450**	,502**	,245**	1	,261**	,436**	,297**	,465**	,413**	,549**	,163**	,426**	,333**	,661**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,004		,002	,000	,000	,000	,000	,000	,056	,000	,000	,000	
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
X2.5	Pearson Correlation	,407**	,405**	,465**	,261**	1	,261**	,401**	,413**	,313**	,446**	,384**	,362**	,259**	,632**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,002		,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,000	
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
X2.6	Pearson Correlation	,273**	,456**	,318**	,436**	,261**	1	,313**	,459**	,382**	,425**	,308**	,421**	,422**	,647**	
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,002		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
X2.7	Pearson Correlation	,315**	,399**	,489**	,297**	,401**	,313**	1	,246**	,547**	,329**	,442**	,388**	,271**	,637**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,004	,000	,000	,000	,000	,001	,000	
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138

X2.8	Pearson Correlation	,330**	,485**	,352**	,465**	,413**	,459**	,246**	1	,325**	,424**	,335**	,536**	,401**	,683**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,004		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
X2.9	Pearson Correlation	,242**	,439**	,438**	,413**	,313**	,382**	,547**	,325**	1	,384**	,339**	,508**	,457**	,679**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
X2.10	Pearson Correlation	,431**	,418**	,339**	,549**	,446**	,425**	,329**	,424**	,384**	1	,309**	,536**	,290**	,691**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,001	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
X2.11	Pearson Correlation	,266**	,220**	,390**	,163**	,384**	,308**	,442**	,335**	,339**	,309**	1	,297**	,397**	,569**
	Sig. (2-tailed)	,002	,010	,000	,056	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
X2.12	Pearson Correlation	,399**	,481**	,447**	,426**	,362**	,421**	,388**	,536**	,508**	,536**	,297**	1	,400**	,729**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
X2.13	Pearson Correlation	,191*	,355**	,372**	,333**	,259**	,422**	,271**	,401**	,457**	,290**	,397**	,400**	1	,609**
	Sig. (2-tailed)	,025	,000	,000	,000	,002	,000	,001	,000	,000	,001	,000	,000		,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
Xtotal	Pearson Correlation	,591**	,698**	,655**	,661**	,632**	,647**	,637**	,683**	,679**	,691**	,569**	,729**	,609**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	

N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).														
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).														

Lampiran 4. 3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations												
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Ytotal
Y.1	Pearson Correlation	1	,431**	,445**	,304**	,459**	,341**	,306**	,353**	,308**	,281**	,658**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
Y.2	Pearson Correlation	,431**	1	,372**	,431**	,328**	,364**	,385**	,352**	,219**	,392**	,664**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,010	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
Y.3	Pearson Correlation	,445**	,372**	1	,190*	,380**	,297**	,419**	,283**	,244**	,309**	,616**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,025	,000	,000	,000	,001	,004	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
Y.4	Pearson Correlation	,304**	,431**	,190*	1	,250**	,491**	,298**	,439**	,345**	,433**	,648**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,025		,003	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
Y.5	Pearson Correlation	,459**	,328**	,380**	,250**	1	,270**	,501**	,464**	,345**	,278**	,670**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,003		,001	,000	,000	,000	,001	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
Y.6	Pearson Correlation	,341**	,364**	,297**	,491**	,270**	1	,224**	,445**	,345**	,431**	,658**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001		,008	,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
Y.7	Pearson Correlation	,306**	,385**	,419**	,298**	,501**	,224**	1	,302**	,336**	,363**	,641**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,008		,000	,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
Y.8	Pearson Correlation	,353**	,352**	,283**	,439**	,464**	,445**	,302**	1	,306**	,347**	,671**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138

Y.9	Pearson Correlation	,308**	,219**	,244**	,345**	,345**	,345**	,336**	,306**	1	,222**	,571**
	Sig. (2-tailed)	,000	,010	,004	,000	,000	,000	,000	,000		,009	,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
Y.10	Pearson Correlation	,281**	,392**	,309**	,433**	,278**	,431**	,363**	,347**	,222**	1	,625**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,009		,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
Ytotal	Pearson Correlation	,658**	,664**	,616**	,648**	,670**	,658**	,641**	,671**	,571**	,625**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												

Lampiran 5. 1 Hasil Uji Reliabilitas Harga (X₁)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,858	,858	10

Lampiran 5. 2 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X₂)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,887	,888	13

Lampiran 5. 3 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,842	,842	10

Lampiran 6. 1 Hasil Uji Normalitas

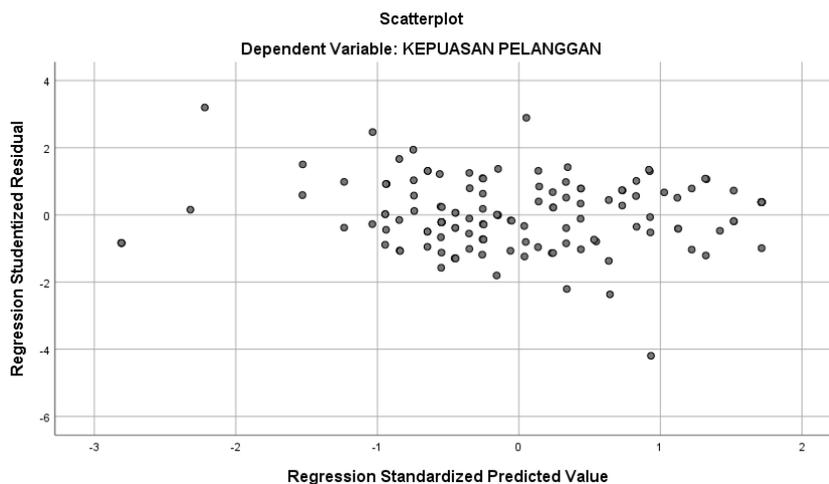
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		138
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,20517485
Most Extreme Differences	Absolute	,054
	Positive	,041
	Negative	-,054
Test Statistic		,054
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Lampiran 7. 1 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,728	1,833		3,125	,002		
	HARGA	,382	,067	,412	5,714	,000	,353	2,833
	KUALITAS PELAYANAN	,374	,054	,501	6,940	,000	,353	2,833

a. Dependent Variabel: KEPUASAN PELANGGAN

Lampiran 8. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 9. 1 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,867 ^a	,752	,748	2,221	2,201
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga					
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan					

Lampiran 10. 1 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,728	1,833		3,125	,002
	HARGA	,382	,067	,412	5,714	,000
	KUALITAS PELAYANAN	,374	,054	,501	6,940	,000
a. Dependent Variabel: KEPUASAN PELANGGAN						

Lampiran 11. 1 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2021,420	2	1010,710	204,811	,000 ^b
	Residual	666,203	135	4,935		
	Total	2687,623	137			
a. Dependent Variabel: KEPUASAN PELANGGAN						
b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, HARGA						

Lampiran 12. 1 Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,728	1,833		3,125	,002
	HARGA	,382	,067	,412	5,714	,000
	KUALITAS PELAYANAN	,374	,054	,501	6,940	,000
a. Dependent Variabel: KEPUASAN PELANGGAN						

Lampiran 13. 1 Hasil Coefficients

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,728	1,833		3,125	,002
	HARGA	,382	,067	,412	5,714	,000
	KUALITAS PELAYANAN	,374	,054	,501	6,940	,000

a. Dependent Variabel: KEPUASAN PELANGGAN

Lampiran 13. 2 Hasil Correlations

Correlations				
		HARGA	KUALITAS PELAYANAN	KEPUASAN PELANGGAN
HARGA	Pearson Correlation	1	,804**	,815**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	138	138	138
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	,804**	1	,832**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	138	138	138
KEPUASAN PELANGGAN	Pearson Correlation	,815**	,832**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	138	138	138

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 13. 3 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi Parsial

Varibel	Coefficients Beta X Coefficients Correlation	Hasil	(%)
Harga (X ₁)	0,412 X 0,815 X 100	0,33578	33,57%
Kualitas Pelayanan (X ₂)	0,501 X 0,832 X 100	0,41683	41,68%
Total		0,717723	75,25% dibulatkan (75,2%)

Lampiran 14. 1 Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,867 ^a	,752	,748	2,221	,752	204,811	2	135	,000

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, HARGA

Lampiran 15. 1 R Tabel

Tabel r untuk df = 101 - 150					
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2732
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2147	0.2722
142	0.1376	0.1636	0.1937	0.2139	0.2712
143	0.1371	0.1630	0.1930	0.2131	0.2702
144	0.1366	0.1624	0.1923	0.2123	0.2692
145	0.1361	0.1618	0.1916	0.2115	0.2682
146	0.1356	0.1612	0.1909	0.2107	0.2672
147	0.1351	0.1606	0.1902	0.2099	0.2662
148	0.1346	0.1600	0.1895	0.2091	0.2652
149	0.1341	0.1594	0.1888	0.2083	0.2642
150	0.1336	0.1588	0.1881	0.2075	0.2632

Lampiran 16. 1 F Tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
136	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74
137	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
138	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
139	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
140	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
141	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
142	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
143	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
144	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
145	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
146	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.74
147	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
148	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
149	3.90	3.06	2.67	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
150	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
151	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
152	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
153	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
154	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
155	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
156	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.76	1.73
157	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.76	1.73
158	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
159	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
160	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
161	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
162	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
163	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73



Lampiran 17. 1 T Tabel

Titik Persentase Distribusi t (df = 121 –160)

Pr df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143	0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.67617	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699
147	0.67616	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660
148	0.67615	1.28730	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
149	0.67614	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583
150	0.67613	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545
151	0.67612	1.28718	1.65501	1.97580	2.35130	2.60878	3.14508
152	0.67611	1.28715	1.65494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14471
153	0.67610	1.28711	1.65487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14435
154	0.67609	1.28707	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813	3.14400
155	0.67608	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14364

Lampiran 18. 1 Tabel Durbin Watson

Tabel Durbin-Watson (DW), $\alpha = 5\%$

n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU								
137	1.7062	1.7356	1.6914	1.7506	1.6765	1.7659	1.6613	1.7813	1.6461	1.7971
138	1.7073	1.7365	1.6926	1.7514	1.6778	1.7665	1.6628	1.7819	1.6476	1.7975
139	1.7084	1.7374	1.6938	1.7521	1.6791	1.7672	1.6642	1.7824	1.6491	1.7979
140	1.7095	1.7382	1.6950	1.7529	1.6804	1.7678	1.6656	1.7830	1.6507	1.7984
141	1.7106	1.7391	1.6962	1.7537	1.6817	1.7685	1.6670	1.7835	1.6522	1.7988
142	1.7116	1.7400	1.6974	1.7544	1.6829	1.7691	1.6684	1.7840	1.6536	1.7992
143	1.7127	1.7408	1.6985	1.7552	1.6842	1.7697	1.6697	1.7846	1.6551	1.7996
144	1.7137	1.7417	1.6996	1.7559	1.6854	1.7704	1.6710	1.7851	1.6565	1.8000
145	1.7147	1.7425	1.7008	1.7566	1.6866	1.7710	1.6724	1.7856	1.6580	1.8004
146	1.7157	1.7433	1.7019	1.7574	1.6878	1.7716	1.6737	1.7861	1.6594	1.8008
147	1.7167	1.7441	1.7030	1.7581	1.6890	1.7722	1.6750	1.7866	1.6608	1.8012
148	1.7177	1.7449	1.7041	1.7588	1.6902	1.7729	1.6762	1.7871	1.6622	1.8016
149	1.7187	1.7457	1.7051	1.7595	1.6914	1.7735	1.6775	1.7876	1.6635	1.8020
150	1.7197	1.7465	1.7062	1.7602	1.6926	1.7741	1.6788	1.7881	1.6649	1.8024
151	1.7207	1.7473	1.7072	1.7609	1.6937	1.7747	1.6800	1.7886	1.6662	1.8028
152	1.7216	1.7481	1.7083	1.7616	1.6948	1.7752	1.6812	1.7891	1.6675	1.8032
153	1.7226	1.7488	1.7093	1.7622	1.6959	1.7758	1.6824	1.7896	1.6688	1.8036
154	1.7235	1.7496	1.7103	1.7629	1.6971	1.7764	1.6836	1.7901	1.6701	1.8040
155	1.7244	1.7504	1.7114	1.7636	1.6982	1.7770	1.6848	1.7906	1.6714	1.8044
156	1.7253	1.7511	1.7123	1.7642	1.6992	1.7776	1.6860	1.7911	1.6727	1.8048
157	1.7262	1.7519	1.7133	1.7649	1.7003	1.7781	1.6872	1.7915	1.6739	1.8052
158	1.7271	1.7526	1.7143	1.7656	1.7014	1.7787	1.6883	1.7920	1.6751	1.8055
159	1.7280	1.7533	1.7153	1.7662	1.7024	1.7792	1.6895	1.7925	1.6764	1.8059
160	1.7289	1.7541	1.7163	1.7668	1.7035	1.7798	1.6906	1.7930	1.6776	1.8063
161	1.7298	1.7548	1.7172	1.7675	1.7045	1.7804	1.6917	1.7934	1.6788	1.8067
162	1.7306	1.7555	1.7182	1.7681	1.7055	1.7809	1.6928	1.7939	1.6800	1.8070
163	1.7315	1.7562	1.7191	1.7687	1.7066	1.7814	1.6939	1.7943	1.6811	1.8074
164	1.7324	1.7569	1.7200	1.7693	1.7075	1.7820	1.6950	1.7948	1.6823	1.8078
165	1.7332	1.7576	1.7209	1.7700	1.7085	1.7825	1.6960	1.7953	1.6834	1.8082
166	1.7340	1.7582	1.7218	1.7706	1.7095	1.7831	1.6971	1.7957	1.6846	1.8085
167	1.7348	1.7589	1.7227	1.7712	1.7105	1.7836	1.6982	1.7961	1.6857	1.8089
168	1.7357	1.7596	1.7236	1.7718	1.7115	1.7841	1.6992	1.7966	1.6868	1.8092
169	1.7365	1.7603	1.7245	1.7724	1.7124	1.7846	1.7002	1.7970	1.6879	1.8096

UNIVERSITAS

Lampiran 19. 1 Dokumentasi Penelitian



Keterangan : Dokumentasi Lokasi PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi



Keterangan : Dokumentasi bersama CEO PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi



Keterangan : Dokumentasi bersama karyawan PT Tiga Dananjaya Logistik Bekasi

Lampiran 20. 1 Bukti Submit Jurnal

