

**ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN PELANGGAN JASA  
PENGIRIMAN BERDASARKAN HARGA DAN  
DIFERENSIASI PRODUK  
(Studi Kasus pada Pelanggan JNE Kantor Perwakilan Kranji)**

***ANALYSIS OF THE DIFFERENCE ON CUSTOMERS  
SATISFACTION OF DELIVERY SERVICE BASED ON PRICE  
AND PRODUCT DIFFERENTIATION  
(Case Study on JNE Customers in JNE Office Represent Kranji)***

Oleh  
**Rafika Dwi Lutfiani**  
2016410916

**SKRIPSI**

Untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen pada  
Universitas Darma Persada



**PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS DARMA PERSADA  
JAKARTA  
2019**

**ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN PELANGGAN JASA  
PENGIRIMAN BERDASARKAN HARGA DAN  
DIFERENSIASI PRODUK**

**(Studi Kasus Pada Pelanggan JNE Kantor Perwakilan Kranji)**

***ANALYSIS OF THE DIFFERENCE ON CUSTOMERS  
SATISFACTION OF DELIVERY SERVICE BASED ON PRICE  
AND PRODUCT DIFFERENTIATION***

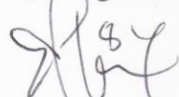
***(Case Study on JNE customers in JNE Reperesent Kranji)***

Oleh :

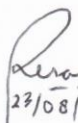
**Rafika Dwi Lutfiani  
2016410916**

**SKRIPSI**

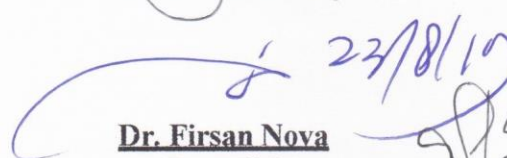
Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu  
Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada  
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal  
Seperti tertera di bawah ini  
Jakarta, 21 Agustus 2019

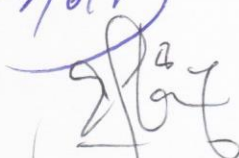
 23/8/2019

**Ellena Nurfazria Handayani, S.E., M.M.**  
Dosen Pembimbing

  
23/08/2019

**Resa Nurlaela A. S.E., M.M.**  
Penguji II

 23/8/19  
**Dr. Firsan Nova**  
Penguji I

  
**Ellena Nurfazria Handayani, S.E., M.M.**  
Penguji III

**Mu'man Nuryana, Ph.D.**  
Dekan Fakultas Ekonomi

**Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si**  
Ketua Jurusan Manajemen

## LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rafika Dwi Lutfiani  
Nim : 2016410916  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya ditulis dengan judul **Analisis Perbedaan Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Berdasarkan Harga dan Diferensiasi Produk (Studi Kasus pada Pelanggan JNE Kantor Perwakilan Kranji)**, yang dibimbing oleh Ibu Ellena Nurfazria Handayani, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan maupun menyalin sebagian dari hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan.

Jakarta, 12 Agustus 2019

Rafika Dwi Lutfiani

## **ABSTRAK**

Nama: Rafika Dwi Lutfiani, NIM: 2016410916, Judul: Analisis Perbedaan Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Berdasarkan Harga dan Diferensiasi Produk (Studi Kasus pada Pelanggan JNE Kantor Perwakilan Kranji), Bidang Ilmu: Manajemen Pemasaran, di bawah bimbingan, Ellena Nurfazria Handayani, S.E., M.M.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan kepuasan pelanggan jasa pengiriman JNE Kantor Perwakilan Kranji berdasarkan harga dan diferensiasi produk. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode asosiatif dengan mengumpulkan data kuesioner kepada 100 pelanggan JNE Kantor Perwakilan Kranji. Sampel diambil menggunakan rumus proporsi tak terduga, pengujian kualitas data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Data dianalisis dengan menggunakan analisis diskriminan.

Hasil penelitian: secara keseluruhan harga dan diferensiasi produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan JNE Kantor Perwakilan Kranji . Hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji Wilk's Lambda yang memiliki nilai Sig. sebesar 0,000. Pada analisis diskriminan, jika nilai Sig. kurang dari 0,05 maka dinyatakan variabel-variabel tersebut berpengaruh secara bersamaan.

Kata Kunci: Harga, Diferensiasi Produk, JNE, Analisis Diskriminan

Jakarta, 12 Agustus 2019

Rafika Dwi Lutfiani

## ABSTRACT

*Name: Rafika Dwi Lutfiani, NIM: 2016410916, Title: Analysis of The Difference on Customers Satisfaction Of Delivery Service Based on Price and Product Differentiation (Case Study on JNE customers in JNE Office Reperent Kranji). Marketing Management, Under guidance, Ellena Nurfazria Handayani, S.E., M.M.*

*The purpose of this study is to know the difference of customers satisfaction of delivery service JNE Office Reperent Kranji based on price and product differentiation. This research used associative method with information based on statement of 100 customers JNE Office Reperent Kranji. The Sample used unpredictable proportion. Testing the quality of data using the validity and reliability test. Data were analyzed by using discriminant analysis.*

*Result: all of price and product differentiation influential simultaneous toward customers satisfaction of JNE Office Reperent Kranji. This case prove with the result of Wilk's Lambda that have signification value 0,000. In discriminant analysis if signification value less than 0,05 all the variables influential simultaneously.*

*Keyword: Price, Product Differentiation, JNE, Discriminant Analysis*

Jakarta, 12 Agustus 2019

Rafika Dwi Lutfiani

## **KATA PENGANTAR**

Assalamuala'ikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan dan penyusunan Skripsi dengan judul “Analisis Perbedaan Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Berdasarkan Harga dan Diferensiasi Produk (Studi Kasus pada Pelanggan JNE Kantor Perwakilan Kranji)”. Penyusunan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Darma Persada. Penulis menyadari bahwa proses penulisan dan penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak, khususnya yang berada pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari batuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Ellena Nurfazria Handayani, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, membantu dan memberikan bimbingan serta pengarahan dalam dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Mu'man Nuryana, Ph. D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

3. Ibu Dian Anggraeny Rahim, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada dan selaku Pembimbing Akademik.
4. Bapak / Ibu Dosen yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuannya yang bermanfaat serta seluruh Karyawan dan Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah banyak membantu dari awal perkuliahan sampai penulis menyelesaikan skripsi ini.
5. Untuk Orang tua penulis, Mama (Siti Rohilah) dan Bapak (Fuad Suryo Purnomo) tercinta yang telah memberikan kasih sayang, doa yang tidak pernah putus, perhatian, nasehat, dan teguran serta fasilitas yang cukup diberikan kepada penulis untuk mendukung berbagai aktivitas penulis di dunia pendidikan.
6. Teman seperjuangan yang turut membantu dan memberikan dukungan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, Ratih Indrawati, Dina Komala, Siti Fatimah, Gresia Indriani, Ira Rahmadina, Syifa Salsabila dan semua teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa hormat penulis.
7. Kakak saya (Muchammad Iqbal Fuadi) yang telah memberikan doa, semangat dan bantuannya.
8. Teman - teman satu bimbingan yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman di Universitas Darma Persada yang telah memberikan dukungan dalam proses pembuatan skripsi ini hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, untuk ini penulis sangat mengharapkan kritik dan saran demi kemajuan yang akan datang dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan informasi yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 12 Agustus 2019

**Rafika Dwi Lutfiani**



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK .....	iii
KATA PENGANTAR .....	5
DAFTAR ISI .....	8
DAFTAR TABEL .....	12
DAFTAR GAMBAR .....	14
DAFTAR GRAFIK .....	15

### **BAB I            PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan, dan Rumusan Masalah ...	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Kegunaan Penelitian .....	13

### **BAB II            KAJIAN PUSTAKA**

2.1 Pemasaran .....	14
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	14
2.1.2 Tujuan Pemasaran .....	15
2.2 Pengertian Jasa .....	16
2.2.1 Karakteristik Jasa .....	16
2.2.2 Buaran Pemasaran Jasa .....	17
2.3 Harga .....	18
2.3.1 Pengertian Harga .....	18
2.3.2 Tujuan Penetapan Harga .....	19
2.3.3 Dimensi Harga .....	21

2.4 Diferensiasi Produk .....	22
2.4.1 Pengertian Diferensiasi Produk .....	22
2.4.2 Dimensi Diferensiasi Produk .....	22
2.5 Kepuasan Pelanggan .....	24
2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	24
2.5.2 Ekspektasi Konsumen Jasa .....	25
2.5.3 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	26
2.5.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	26
2.5.5 Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan .....	29
2.6 Penelitian Terdahulu .....	30
2.7 Kerangka Pemikiran .....	36
2.8 Hipotesis Penelitian .....	38

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

3.1 Metode Yang Digunakan .....	39
3.2 Operasionalisasi Variabel .....	39
3.3 Sumber dan Cara Penentuan Data .....	46
3.3.1 Lokasi Penelitian .....	46
3.3.2 Sumber dan Jenis Data .....	46
3.3.3 Populasi dan Sampel .....	47
3.3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	49
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	50
3.5 Rancangan Analisis .....	53
3.5.1 Uji Keberhasilan Data .....	53
3.6 Alat Analisis yang Digunakan .....	54
3.6.1 Analisis Diskriminan .....	55
3.6.2 Asumsi Analisis Diskriminan .....	55

## **BAB IV HASIL PENELITIAN, PEMBAHASAN DAN PEMECAHAN**

### **MASALAH**

4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	57
4.1.1 Sejarah PT Jalur Nugraha Ekakurir .....	57
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	57
4.2 Karakteristik Responden .....	58
4.3 Uji Keabsahan Data.....	69
4.3.1 Uji Validitas .....	69
4.4.2 Sumber dan Jenis Data .....	71
4.4 Analisis Data .....	71
4.4.1 Asumsi pada Analisis Diskriminan .....	71
4.4.2 Analisis Diskriminan .....	74
4.4.3 Variabel yang Layak untuk Dianalisis .....	76
4.4.4 Uji Varians dari setiap Variabel .....	77
4.4.5 Uji Variabel <i>Entered/Removed</i> .....	78
4.4.6 Uji Variabel Signifikan dalam Penelitian .....	79
4.4.7 Uji <i>Wilks' Lambda</i> .....	79
4.4.8 Mengukur Keeratan Hubungan dalam Analisis Diskriminan .....	80
4.4.9 Uji <i>Structure Matrix</i> .....	81
4.4.10 Uji Variabel Dominan .....	82
4.4.11 Uji Fungsi Diskriminan .....	83
4.4.12 Uji Ketepatan Fungsi Diskriminan .....	84
4.5 Pemecahan Masalah .....	85

<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
	5.1 Kesimpulan .....	86
	5.2 Saran .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		<b>88</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar perusahaan jasa pengiriman barang .....	3
Tabel 1.2 Daftar produk-produk dari JNE, TIKI dan J&T .....	4
Tabel 1.3 Daftar harga produk JNE, TIKI dan J&T wilayah Jakarta .....	7
Tabel 1.4 Tanggapan responden mengenai harga produk JNE pada Kantor Perwakilan Kranji .....	8
Tabel 1.5 Tanggapan responden mengenai diferensiasi produk JNE pada Kantor Wilayah Kranji .....	9
Tabel 1.6 Tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan JNE pada Kantor Perwakilan Kranji .....	10
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	30
Tabel 3.1 Operasional variabel .....	40
Tabel 3.2 Skala likert .....	49
Tabel 3.3 Rentang skala .....	50
Tabel 3.4 Interpretasi koefisien korelasi .....	52
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	59
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia .....	60
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan .....	61
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pengeluaran perbulan .....	62
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan status pekerjaan .....	63
Tabel 4.6 Karakteristik responden berdasarkan tempat tinggal .....	64

Tabel 4.7 Karakteristik responden berdasarkan kebutuhan pengiriman .....	65
Tabel 4.8 Karakteristik responden berdasarkan penggunaan jasa pengiriman Perbulan .....	66
Tabel 4.9 Karakteristik responden berdasarkan lama berlangganan .....	67
Tabel 4.10 Karakteristik responden berdasarkan jasa pengiriman Pengganti .....	68
Tabel 4.11 Hasil uji validitas variabel harga .....	69
Tabel 4.12 Hasil uji validitas variabel diferensiasi produk .....	70
Tabel 4.13 Hasil uji reliabilitas variabel penelitian .....	71
Tabel 4.14 Koefisien korelasi normalitas <i>multivariate</i> .....	73
Tabel 4.15 <i>Correlation matrix</i> .....	73
Tabel 4.16 Kesesuaian data .....	74
Tabel 4.17 Pengelompokkan sampel .....	75
Tabel 4.18 <i>Test of equity of group means</i> .....	76
Tabel 4.19 Hasil uji <i>box's M</i> .....	77
Tabel. 4.20 Variabel <i>Entered/Removed</i> .....	78
Tabel 4.21 <i>Variabel in the analisis</i> .....	79
Tabel 4.22 <i>Wilks' lambda</i> .....	80
Tabel 4.23 Keeratan hubungan variabel.....	80
Tabel 4.24 <i>Structure matrix</i> .....	82
Tabel 4.25 <i>Standardize canonical discriminant function coefficients</i> .....	83
Tabel 4.26 <i>Canonical discriminant function coefficients</i> .....	83
Tabel 4.27 <i>Classification Result</i> .....	84

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Pertumbuhan pengguna internet .....	1
Gambar 1.2 Layanan yang diakses dalam bidang ekonomi .....	2
Gambar 2.1 Kerangka pikir penelitian .....	37
Gambar 4.1 Hasil uji normalitas <i>multivariate</i> .....	72

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 1.1 Rata-rata hasil keseluruhan pra-survei.....	10



