

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T  
EXPRESS CABANG PEMBANTU CILANDAK**

**SKRIPSI**

**Program Studi Manajemen**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**JAKARTA**

**2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN  
KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS CABANG  
PEMBANTU CILANDAK**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar**

**SARJANA MANAJEMEN**

**Program Studi Manajemen – Strata 1**



**OLEH :**

**NAMA : INTAN PERMATA SARI**

**NIM : 041601503125067**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**JAKARTA**

**2021**

**THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICES, PRICES, AND  
LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION IN J&T  
EXPRESS BRANCH SUPORT CILANDAK**

**THESIS**

**Economic Studies Program Management**



**ECONOMIC FACULTY AND BUSINESS  
SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY  
JAKARTA**

**2021**

**THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICES, PRICES, AND  
LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION IN J&T  
EXPRESS BRANCH SUPORT CILANDAK**

**THESIS**

**Presented As One Of The Conditions For Obtaining A Degree**

**BACHELOR OF ECONOMICS & BUSINESS The Study Program**

**Management – Strata 1**

**The Study Program : Management**



**Arranged By :**

**NAME : INTAN PERMATA SARI**

**NIM : 041601503125067**

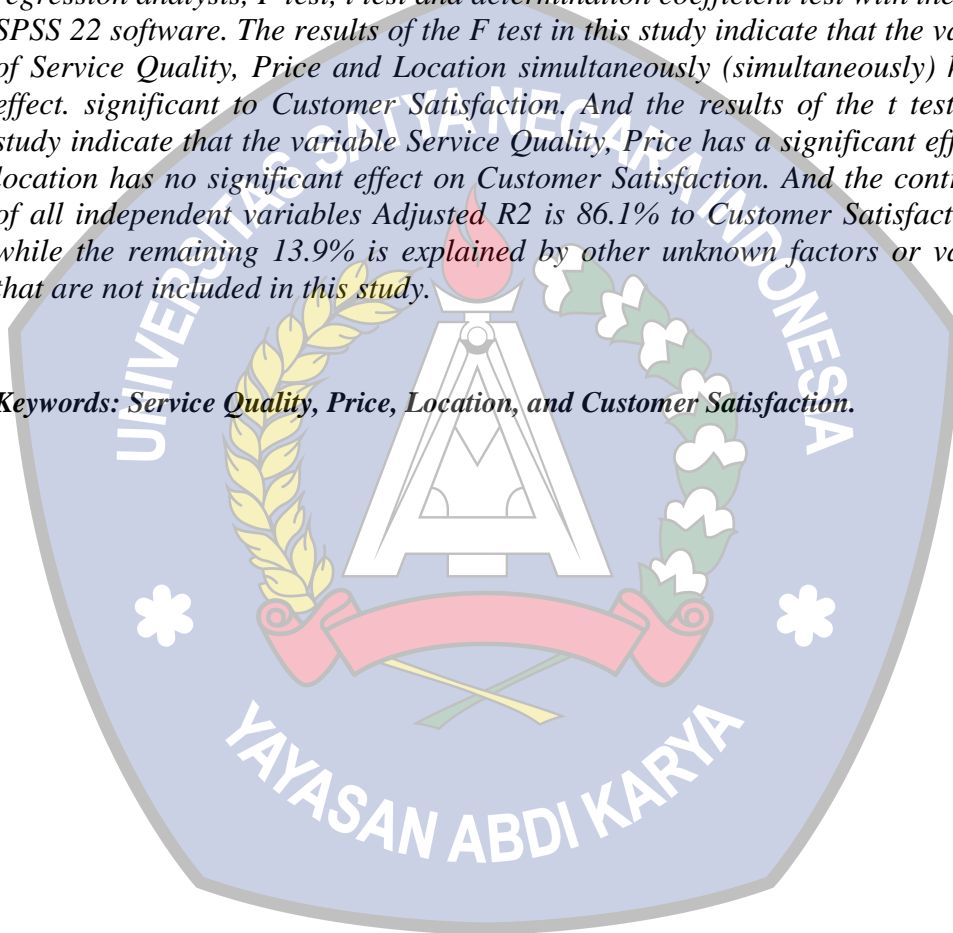
**ECONOMIC FACULTY AND BUSINESS  
SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY  
JAKARTA**

**2021**

## ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of Service Quality, Price, and Location on Customer Satisfaction at J&T Express Cilandak Sub-Branched. The population in this study were all consumers who purchase services at the J&T Express Cilandak Sub-Branch and the sample in this study amounted to 100 respondents. This research design uses the causal method. The sampling technique uses nonn probability. The data collection method uses primary data and secondary data. The data analysis method in this study is multiple linear regression analysis, F test, t test and determination coefficient test with the help of SPSS 22 software. The results of the F test in this study indicate that the variables of Service Quality, Price and Location simultaneously (simultaneously) have an effect. significant to Customer Satisfaction. And the results of the t test in this study indicate that the variable Service Quality, Price has a significant effect and location has no significant effect on Customer Satisfaction. And the contribution of all independent variables Adjusted R2 is 86.1% to Customer Satisfaction (Y), while the remaining 13.9% is explained by other unknown factors or variables that are not included in this study.*

**Keywords:** *Service Quality, Price, Location, and Customer Satisfaction.*



## ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cabang Pembantu J&T Express Cilandak. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang melakukan pembelian jasa di Cabang Pembantu J&T Express Cilandak dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Desain penelitian ini menggunakan metode kausal. Teknik pengambilan sampel menggunakan nonn probability. Metode pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, uji F, uji t dan uji koefisien determinasi dengan bantuan software SPSS 22. Hasil uji F dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dan hasil uji t dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Harga berpengaruh signifikan dan lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dan kontribusi semua variabel independen Adjusted R<sup>2</sup> sebesar 86,1% terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), sedangkan sisanya 13,9% dijelaskan oleh faktor atau variabel lain yang tidak diketahui dan tidak dimasukkan dalam penelitian ini.*

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Dan Kepuasan Pelanggan.**