



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Pengaruh Tarif Pengiriman, Lokasi Dan
Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Lion Parcel Cabang Gubeng
Surabaya**

**Denik Tri Wulandika
151500243**

**Dosen Pembimbing
Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM
Vieqi Rakhma Wulan, S.E., M.MT**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2019**

**PENGARUH TARIF PENGIRIMAN LOKASI
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN LION PARCEL
CABANG GUBENG SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**DENIK TRI WULANDIKA
NIM: 151500243**

**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN FAKULTAS
EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA
SURABAYA 2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

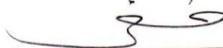
Tanggal : 22-9-2019

Dosen Pembimbing I



Tony Susilo W, S.E.,M.Pd.,M.S.M
NIP/NPP: 0709494/DY

Dosen Pembimbing II



Vieqy Rakhma W, S.E.,M.M.T
NIP/NPP: 1512760/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Tarif Pengiriman, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Lion Parcel Cabang Gubeng Surabaya.

Identitas Mahasiswa :

- a. Nama : Denik Tri Wulandika
- b. NIM : 151500243
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi
- e. Alamat e-mail : deniktriwd@gmail.com

Mengetahui,
Dosen Pembimbing I,

Surabaya, 10 Mei 2019
Dosen Pembimbing II,



Tony Susilo Wibowo, SE, MPd, MSM
NPP : 0709494/DY



Vieqy Rakhma Wulan, SE, MMT
NPP : 1512760/DY



Dra. Siti Istikhoro, Msi
NIP : 196710191992032001

Menyetujui,



Tony Susilo Wibowo, SE, MPd, MSM
NPP : 0709494/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI AdiBuana Surabaya:

Pada Hari : Minggu
Tanggal : 28 April
Tahun : 2019

Penguji I



Dra. Christina Menuk S, SE, MM
NIP:195808081982032001

Penguji II



Bayu Adi, SE, M.SA
NPP:1108957/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Denik Tri Wulandika
NIM : 151500243
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul :

“Pengaruh Tarif Pengiriman, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Lion Parcel cabang Gubeng Surabaya” yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2018-2019 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 12 April 2019

Mahasiswa,



Denik Tri Wulandika (handwritten signature with a circled 'D')

Denik Tri Wulandika

NIM: 151500243

Kata Pengantar

Dengan Puji syukur kehadirat Allah swt dan rasa syukur yang tak terhingga penulis panjatkan syukur Alhamdulillah atas penyelesaian proposal karya tulis ilmiah berupa skripsi dengan judul “ Pengaruh Tarif Pengiriman, Lokasi & Kulaitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Lion Parcel cabang Gubeng Surabaya”. Karya tulis ilmiah ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adibuana Surabaya. Penulis menyadari penyusunan proposal skripsi ini tidak akan selesai dan lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. H. Djoko Adi Waluyo ST,MM,DBA selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Ibu Dra. Siti Istikhoroh M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak Tony Susilo Wiwobo S.E.,M.Pd.,M.SM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Tony Susilo Wibowo S.E.,M.Pd.,M.SM dan Ibu Vieqi Rakhma Wulan S.E.,M.MT selaku dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi yang dengan sabar memberikan arahan, petunjuk, dan saran-saran sehingga dapat tersusunnya skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, atas pendidikan selama penulis mengikuti kuliah.
6. Lion Parcel cabang Gubeng yang telah mengijinkan dalam penelitian ini.

7. Ayah, ibu serta kakak dan adik saya yang tiada henti memberikan motivasi, doa dan semangat akan terselesaikannya skripsi ini.
8. Sahabat saya serta mahasiswa Manajemen A yang selalu memberikan semangat

Semoga segala kebaikan yang diberikan dibalas dengan kebahagiaan melimpah oleh Allah SWT. Penulis menyadari proposal skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Oleh karena itu penulis meminta maaf untuk kekurangan yang ada di dalam penyusunan proposal skripsi ini. Namun penulis berharap semoga proposal skripsi ini dapat dijadikan acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya dan dapat bermanfaat bagi kita semua.

Surabaya, 12 April 2019

Denik Tri Wulandika

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN

| | |
|--------------------------------|------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| BERITA ACARA SIDANG | iv |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| ABSTRAK | viii |
| ABSTRACT | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|-----------------------------|---|
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 3 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 4 |

BAB II TELAAH PUSTAKA

| | |
|--------------------------------|----|
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 7 |
| 2.2 LandasanTeori..... | 13 |
| 2.2.1 Pemasaran | 13 |
| 2.2.1.1 Pemasaran Jasa | 14 |
| 2.2.2 Jasa Lion Parcel..... | 16 |

| | | |
|---------|---|----|
| 2.2.3 | Tarif Pengiriman..... | 19 |
| 2.2.3.1 | Indikator Tarif Pengiriman..... | 23 |
| 2.2.4 | Lokasi..... | 24 |
| 2.2.4.1 | Indikator Lokasi..... | 26 |
| 2.2.5 | Kualitas Pelayanan..... | 27 |
| 2.2.5.1 | Indikator Kualitas Pelayanan..... | 29 |
| 2.2.6 | Kepuasan Pelanggan..... | 30 |
| 2.2.6.1 | Indikator Kepuasan Kepuasan..... | 32 |
| 2.2.7 | Pengaruh Antar Variabel Penelitian..... | 33 |
| 2.3 | Kerangka Konseptual..... | 35 |
| 2.4 | Hipotesis..... | 36 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | | |
|-------|--|----|
| 3.1 | Rancangan Penelitian..... | 37 |
| 3.2 | Populasi,Sampel,danTeknikPengambilanSampel..... | 39 |
| 3.2.1 | Populasi..... | 39 |
| 3.2.2 | Sampel..... | 39 |
| 3.2.3 | Teknik Pengambilan Sampel..... | 39 |
| 3.3 | Jenis dan Sumber Data..... | 40 |
| 3.4 | Teknik Pengumpulan Data..... | 40 |
| 3.5 | Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .. | 41 |
| 3.6 | Teknik Analisis data..... | 43 |
| 3.6.1 | Uji Instrumen Data..... | 43 |
| 3.6.2 | Uji Asumsi Klasik..... | 44 |
| 3.6.3 | Analisa Regresi Linier Berganda..... | 46 |
| 3.6.4 | Uji Hipotesis..... | 47 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | | |
|-------|--|----|
| 4.1 | Penyajian Data..... | 49 |
| 4.1.1 | Data Umum..... | 49 |
| 4.1.2 | Deskripsi Hasil Penelitan..... | 53 |
| 4.1.3 | Distribusi Frekuensi Variabel Penelitan..... | 56 |

| | |
|---------------------------------------|----|
| 4.2 Analisis Data Penelitian | 64 |
| 4.2.1 Uji Instrumen Penelitian | 64 |
| 4.2.2 Uji Asumsi Klasik..... | 66 |
| 4.2.3 Analisis Regresi Berganda | 69 |
| 4.2.4 Pengujian Hipotesa | 72 |
| 4.3 Pembahasan Hasil Penelitian | 74 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | |
| 5.1 Simpulan | 77 |
| 5.2 Saran | 78 |
| DAFTAR PUSTAKA | 79 |
| LAMPIRAN | 83 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|--|----------------|
| 2.1 Perbandingan Penelitian | 10 |
| 3.1 Skala Likert..... | 40 |
| 4.1 Klasifikasi Usia Responden..... | 54 |
| 4.2 Klasifikasi Jenis Kelamin Responden | 55 |
| 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Tarif Pengiriman | 56 |
| 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Lokasi | 57 |
| 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan | 58 |
| 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen | 60 |
| 4.7 Tabulasi Data | 61 |
| 4.8 Uji Validitas..... | 64 |
| 4.9 Uji Reliabilitas | 66 |
| 4.10 Hasil Uji Asumsi Klasik..... | 67 |
| 4.11 Analisis Regresi Berganda | 70 |
| 4.12 Interval Koefisien Korelasi..... | 72 |
| 4.13 Uji Parsial | 73 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|---|----------------|
| 2.1 Kerangka Konseptual..... | 34 |
| 3.1 Kerangka Rancangan Penelitian..... | 38 |
| 4.1 Proses Pengiriman Lion Parcel | 50 |
| 4.2 Struktur Organisasi Lion Parcel | 52 |
| 4.3 Grafik Uji Normalitas..... | 68 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Berita acara bimbingan skripsi
- Lampiran 2 : Berita acara bimbingan revisi skripsi
- Lampiran 3 : Surat keterangan ijin penelitian
- Lampiran 4 : Daftar Hadir Sempro
- Lampiran 5 : Kuisisioner
- Lampiran 6 : Tabulasi Data
- Lampiran 7 : Hasil Olah Data