

**PENGARUH HARGA DAN KEPERCAYAAN PADA JASA  
PENGIRIMAN X TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *E-  
COMMERCE* DI JAKARTA**

**RANNI MARLINA WIJAYANTI**

**1707617027**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri  
Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2021**

**THE EFFECT OF PRICE AND TRUST IN X DELIVERY  
SERVICE ON *E-COMMERCE* CUSTOMER SATISFACTION  
IN JAKARTA**

**RANNI MARLINA WIJAYANTI**

**1707617027**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**This is Organized As One of The Requirements for Obtaining Bachelor of  
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta**

**BUSINESS STUDIES EDUCATION PROGRAM**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

**2021**

## ABSTRAK

RANNI MARLINA WIJAYANTI. Pengaruh Harga dan Kepercayaan pada Jasa Pengiriman X terhadap Kepuasan Pelanggan *E-Commerce* di Jakarta. Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara harga dan kepercayaan pada jasa pengiriman X terhadap kepuasan pelanggan *e-commerce* di Jakarta dengan waktu penelitian selama enam bulan dari bulan Januari 2021 hingga bulan Juni 2021.

Metode yang digunakan adalah metode survei, dengan populasi masyarakat di Jakarta yang pernah menggunakan SiCepat Ekspres sebagai jasa pengiriman barang yang dibeli melalui *e-commerce*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linear sederhana dengan pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 200 responden. Hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara harga dan kepuasan pelanggan, hipotesis ini terbukti dengan nilai  $t_{hitung} (9,162) > (1,653) t_{tabel}$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . (2) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepercayaan dan kepuasan pelanggan, hipotesis ini terbukti dengan nilai  $t_{hitung} (8,259) > (1,653) t_{tabel}$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Persamaan regresi sederhana diperoleh  $\hat{Y} = 11,014 + 0,490X_1$  dan  $\hat{Y} = 11,980 + 0,462X_2$ . Pengaruh harga dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan memperoleh hasil koefisien determinasi sebesar 29,8% dan 25,6% serta sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel ini.

Kata Kunci: Harga, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Jasa Pengiriman.

## **ABSTRACT**

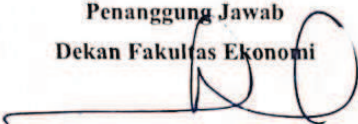

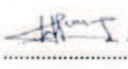



*RANNI MARLINA WIJAYANTI. The Effect of Price and Trust in X Delivery Service on E-Commerce Customer Satisfaction in Jakarta. Business Education Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta, 2021.*

*This study aims to determine the relationship between price and trust in X delivery services on e-commerce customer satisfaction in Jakarta with a research time of six months from January 2021 to June 2021.*

*The method used is the survey method, with the population of people in Jakarta who have ever used SiCepat Ekspres as a delivery service for goods purchased through e-commerce. The data analysis technique used is simple linear regression with the sampling in this study using purposive sampling technique of 200 respondents. The hypothesis in this study shows that: (1) There is a positive and significant influence between price and customer satisfaction this is evidenced by the value of  $t_{count} (9.162) > (1.653) t_{table}$  with a significant of  $0.000 < 0.05$ . (2) There is a positive and significant influence between trust and customer satisfaction this is evidenced by the value of  $t_{count} (8.259) > (1.653) t_{table}$  with a significant of  $0.000 < 0.05$ . The simple regression equation obtained is  $\hat{Y} = 11,014 + 0,490X_1$  and  $\hat{Y} = 11,980 + 0,462X_2$ . The effect of price and trust on customer satisfaction produces a coefficient of determination of 29.8% and 25.6% and the rest is influenced by other factors outside these variables.*

*Keyword: Price, Trust, Customer Satisfaction, Delivery Service.*

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
<b>Penanggung Jawab</b> <b>Dekan Fakultas Ekonomi</b>  <b>Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd</b> <b>NIP. 197207152001121001</b>			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Ryna Parlyna, M.B.A. NIP. 197701112008122003 (Ketua)		09/08/2021
2	Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si NIP. 196610302000121001 (Penguji I)		02/08/2021
3	Muhammad Yusuf, SE., M.M NIP. 198906202020121006 (Penguji II)		09/08/2021
4	Dra. Basrah Saidani, M.Si NIP. 196301191992032001 (Pembimbing I)		19/08/2021
5	Nadya Fadillah F, M.Pd NIP. 199302202019032022 (Pembimbing II)		12/08/2021
Nama : Ranni Marlina Wijayanti No. Registrasi : 1707617027 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 28 Juli 2021			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12  
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2021



Ranni Marlina Wijayanti

NIM. 1707617027

# LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ranni Marlina Wijayanti  
NIM : 1707617027  
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Pendidikan Bisnis  
Alamat email : [ranniwijaya13@gmail.com](mailto:ranniwijaya13@gmail.com)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Harga dan Kepercayaan pada Jasa Pengiriman X terhadap Kepuasan Pelanggan *E-Commerce* di Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 23 Agustus 2021

(Ranni Marlina Wijayanti)

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim ...

“Sesungguhnya Allah swt tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubahnya keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.” (QS. Ar Ra’d: 11)

“Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya.” (QS. An Najm: 39)

Segala puji bagi Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang dengan segala karunia-Nya. Shalawat serta salam terhaturkan kepada baginda nabi besar Muhammad SAW yang telah memberikan syafaat untuk umatnya.

Ku persembahkan skripsi ini untuk yang selalu bertanya:

“kapan skripsimu selesai?”

Terutama skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih atas semua jasa jasanya yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembaar kertas bertuliskan kata cinta dalam kata persembahan. Semoga ini langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bahagia.



## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahiim, dengan memanjatkan segala puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kemudahan dan karunia-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kepercayaan Pada Jasa Pengiriman X Terhadap Kepuasan Pelanggan *E-Commerce* di Jakarta” dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, Peneliti banyak memperoleh bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dra. Basrah Saidani, M.Si. Selaku dosen pembimbing I yang telah berjasa dalam memberikan ilmu, motivasi, bimbingan serta masukan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Nadya Fadillah Fidhyallah, M.Pd. Selaku dosen pembimbing II yang telah berjasa dalam memberikan bimbingan, arahan, saran serta dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Corry Yohana, M.M. Selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama perkuliahan.
4. Ryna Parlyna, M.B.A. Selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
5. Bapak Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan pengetahuan dan keterampilan yang bermanfaat selama perkuliahan.
7. Kedua orang tua yang sangat saya cintai dan sayangi yaitu Ibu Marwanti dan Bapak Supriyanto, serta kedua adik saya Yunita Indah Sari dan Abridzan Dzaky Putra yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.

8. Mahasiswa Pendidikan Bisnis 2017, khususnya teman-teman *Good Graduate 2021* yang memberikan dukungan, motivasi dan canda tawa selama perkuliahan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini karena keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki. Oleh karena itu Peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan pengetahuan baik untuk peneliti maupun pembaca khususnya yang berkaitan dengan harga, kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Jakarta, Juli 2021



Ranni Marlina Wijayanti



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Teori Pendukung .....	10
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan.....	17
2.3 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis .....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	31
3.2 Desain Penelitian .....	31

3.3	Populasi dan Sampel .....	32
3.4	Pengembangan Instrumen .....	33
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.6	Teknik Analisis Data .....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		48
4.1	Deskripsi Data .....	48
4.2	Hasil.....	54
4.3	Pembahasan .....	61
BAB V PENUTUP.....		64
4.1	Kesimpulan.....	64
5.2	Implikasi.....	64
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	65
5.4	Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya.....	66
5.4	Saran .....	66
DAFTAR PUSTAKA .....		67
LAMPIRAN.....		72

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Tarif Reguler Jasa Pengiriman Jakarta-Surabaya .....	5
Tabel 3. 1 Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	34
Tabel 3. 2 Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	35
Tabel 3. 3 Kisi-Kisi Instrumen Harga .....	38
Tabel 3. 4 Skala Penilaian Instrumen Harga.....	38
Tabel 3. 5 Kisi-Kisi Instrumen Kepercayaan.....	41
Tabel 3. 6 Skala Penilaian Instrumen Kepercayaan.....	42
Tabel 3. 7 Koefisien Korelasi dan Tingkat Hubungan.....	47
Tabel 4. 1 Domisili Responden.....	48
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden .....	48
Tabel 4. 3 Usia Responden.....	49
Tabel 4. 4 Pendidikan Terakhir Responden .....	49
Tabel 4. 5 Pekerjaan Responden .....	50
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Instrumen .....	50
Tabel 4. 7 Rata-Rata Hitung Skor Variabel Kepuasan Pelanggan.....	52
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y) .....	52
Tabel 4. 9 Rata-Rata Hitung Skor Variabel Harga .....	53
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Harga (X1).....	53
Tabel 4. 11 Rata-Rata Hitung Skor Variabel Kepercayaan .....	54
Tabel 4. 12 Statistik Deskriptif Kepercayaan (X2).....	54
Tabel 4. 13 Uji Normalitas Data .....	55
Tabel 4. 14 Pengujian Linearitas Harga (X1) .....	56
Tabel 4. 15 Pengujian Linearitas Kepercayaan (X2) .....	57
Tabel 4. 16 Persamaan Regresi Linear Sederhana X1 terhadap Y .....	57
Tabel 4. 17 Persamaan Regresi Linear Sederhana X2 terhadap Y .....	58
Tabel 4. 18 Hasil Perhitungan Uji t X1 terhadap Y .....	59
Tabel 4. 19 Hasil Perhitungan Uji t X2 terhadap Y .....	59
Tabel 4. 20 Hasil Uji Analisis Korelasi Person X1 dengan Y .....	60
Tabel 4. 21 Hasil Uji Analisis Korelasi Person X2 dengan Y .....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kontribusi Penetrasi Internet per Wilayah.....	2
Gambar 1. 2 Keluhan mengenai harga SiCepat Ekspres.....	6
Gambar 1. 3 Hal yang mempengaruhi kepercayaan pada SiCepat Ekspres .....	7
Gambar 3. 1 Konstelasi Hubungan antar Variabel.....	32
Gambar 4. 1 Pengujian Normalitas Harga (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	55
Gambar 4. 2 Pengujian Normalitas Kepercayaan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	56



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Survei Awal .....	72
Lampiran 2 Lembar Konsultasi DP.....	75
Lampiran 3 Lembar Saran dan Perbaikan Skripsi.....	76
Lampiran 4 Kuesioner Uji Coba Penelitian .....	77
Lampiran 5 Uji Validitas Data Variabel Harga (X1).....	80
Lampiran 6 Uji Reliabilitas Data Variabel Harga (X1) .....	81
Lampiran 7 Uji Validitas Data Variabel Kepercayaan (X2).....	82
Lampiran 8 Uji Reliabilitas Data Variabel Kepercayaan (X2) .....	83
Lampiran 9 Uji Validitas Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	84
Lampiran 10 Uji Reliabilitas Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	85
Lampiran 11 Kuesioner Uji Final .....	86
Lampiran 12 Tabulasi Data Uji Final Harga (X1) .....	89
Lampiran 13 Tabulasi Data Uji Final Kepercayaan (X2) .....	94
Lampiran 14 Tabulasi Data Uji Final Kepuasan Pelanggan (Y).....	99
Lampiran 15 Profil Responden .....	104
Lampiran 16 Distribusi frekuensi Jawaban Instrumen.....	109
Lampiran 17 Deskripsi Data Kepuasan Pelanggan (Y) .....	110
Lampiran 18 Deskripsi Data Harga (X1).....	111
Lampiran 19 Deskripsi Data Kepercayaan (X2).....	112
Lampiran 20 Uji Normalitas SPSS .....	113
Lampiran 21 Uji Linearitas SPSS .....	114
Lampiran 22 Perhitungan Regresi Linear Sederhana.....	115
Lampiran 23 Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	116
Lampiran 24 Perhitungan Korelasi Person .....	117
Lampiran 25 Perhitungan Koefisien Determinasi.....	118
Lampiran 26 Tabel t.....	119