

## SURAT TUGAS

NOMOR : 097/ST-PDPS/PRODI-MANLOG/FISMA/INSTITUT-STIAM/II/2024

Menindaklanjuti Surat Keputusan Dekan **NOMOR: 002/SK-PDPS/DEKAN-FISMA/INSTITUT-STIAM/II/2024** Tentang Penugasan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Program Manajemen Logistik Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAM, dengan ini Ketua Program Studi Manajemen Logistik menugaskan yang terhormat :

1. **Nama** : **Dr. Eric Hermawan, Ssi, MT, MM**  
**Jabatan Akademik** : **Lektor**  
**Nomor Telepon** : **0811975353**
2. **Nama** :  
**Jabatan Akademik** :  
**Nomer Telepon** : '

Untuk melaksanakan dan memberikan bimbingan skripsi sebagai Pembimbing kepada Mahasiswa yang tercantum dibawah ini :

**Nama** : **Vitri Marliani**  
**NPM** : **CF201110005**  
**Kampus** : **PUSAT**  
**Judul Skripsi Semestara** : **Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Konsumen dalam menggunakan Jasa Pengiriman JNE Express**

Dengan proses bimbingan sbb :

1. Proposal Skripsi telah melewati verifikasi dan koreksi oleh Ketua Program Studi
2. Lama Bimbingan : 1 (Satu) Semester
3. Waktu Bimbingan : Sesuai dengan kesepakatan pembimbing dan mahasiswa
4. Tempat Bimbingan : Kampus Institut STIAM
5. Materi Bimbingan :
  - a. Bimbingan teknis skripsi sesuai dengan waktu yang telah disepakati
  - b. Persiapan akhir untuk sidang skripsi
6. Setiap proses bimbingan wajib mengisi kartu bimbingan dengan minimal 7 kali bimbingan
7. Pembimbing wajib hadir dalam sidang skripsi mahasiswa ybs
8. Jika lama bimbingan melewati jangka waktu yang telah ditentukan, maka diwajibkan untuk mengisi Kartu Rencana Studi dan melakukan perpanjangan Surat Tugas Bimbingan.

Demikian Surat Tugas ini dibuat untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Jakarta, 20 Februari 2024  
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAM



**Dr. Degdo Supravitno, SE,MM**  
Ketua Program Studi Manajemen Logistik

Tembusan Yth :

1. Rektor Institut STIAM (sebagai laporan)
2. Wakil Rektor Akademik dan Wakil Rektor Non Akademik
3. Dekan FISMA

KAMPUS PUSAT



**Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAM I**  
SK Perguruan Tinggi : 90/M/Kp/III/2015

## BERITA ACARA SIDANG SKRIPSI



Pada hari Rabu tanggal 17 - Juli - 2024 telah dilaksanakan Sidang Skripsi terhadap mahasiswa dihadapan Tim Penguji, berdasarkan HASIL PENELITIAN TIM PENGUJI DAN RAPAT YUDISIUM, maka mahasiswa yang tertera dibawah ini :

NPM : CF201110005

Nama Lengkap : Vitri Marliani

Program Studi : (S1) - Manajemen Logistik

Konsentrasi : Logistics & Supply Chain Management

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada JNE Express Tanjung Priok Jakarta Utara

Dinyatakan : LULUS

Nilai Angka : 77.46 Nilai Huruf : B+

Kepada yang bersangkutan. Diwajibkan (Tidak Diwajibkan\*) memperbaiki Skripsi sesuai saran penguji sampai waktu yang sudah ditentukan dan apabila tidak dilaksanakan maka hasil sidang dianggap gugur.

Perubahan Judul Setelah Sidang :

Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada JNE Express Tanjung Priok Jakarta Utara



Dr. Degdo Suprayitno, S.E., M.M.  
Ketua Penguji



I Nyoman Pumaya, S.T., M.B.A.  
Penguji Ahli



Dr. Eric Hermawan, S.Si., M.T., M.M.  
Pembimbing I



Pranata Sidang  
Sekretaris Sidang



**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA JNE EXPRESS TANJUNG PRIOK  
JAKARTA UTARA**

**SKRIPSI**

Disusun Oleh:

**VITRI MARLIANI**

NPM: CF201110005

Program Studi : Manajemen Logistik

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN LOGISTIK  
INSTITUT ILMU SOSIAL DAN MANAJEMEN STIAMI  
JAKARTA  
2024**



**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA JNE EXPRESS TANJUNG PRIOK  
JAKARTA UTARA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen Logistik (S.Log) Program Studi Manajemen Logistik Institut  
Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI

Disusun Oleh:

**VITRI MARLIANI**

NPM: CF201110005

Program Studi : Manajemen Logistik

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN LOGISTIK  
INSTITUT ILMU SOSIAL DAN MANAJEMEN STIAMI**

**JAKARTA**

**2024**



**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA JNE EXPRESS TANJUNG PRIOK  
JAKARTA UTARA**

**VITRI MARLIANI**

NPM: CF201110005

Program Studi Manajemen Logistik

**SKRIPSI**

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Logistik (S.Log) Program Studi Strata Satu telah disetujui oleh Pembimbing dan Ketua Program Studi pada tanggal seperti tertera di bawah ini

Jakarta, 08 Juli 2024

Menyetujui,



**Dr. Eric Hermawan, S.si., M.T., M.M.**

Pembimbing

Menyetujui,



**Dr. Degdo Suprayitno, S.E., M.M.**

Ketua Program Studi Manajemen Logistik

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam hal ini banyak yang membantu dan juga memperhatikan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Yth. Ibu Dr. Euis Komalawati, S.Sos, M.Si selaku PLT. Rektor Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI.
2. Yth. Bapak Dr. Hartono, S.E, M.M. selaku Wakil Rektor Non Akademik Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI.
3. Yth. Ibu Dr. Nur Fitri Rahmawati, S. AB, M.A selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI.
4. Yth. Bapak Dr. Degdo Suprayitno, S.E, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Logistik dan juga Sebagai Dosen Konsultan (KA) Penulis.
5. Yth. Bapak Dr. Eric Hermawan, S.si., M.T., M.M. selaku dosen pembimbing penulis selama proses pengerjaan skripsi ini, yang telah meluangkan waktu dan juga memberikan ilmunya kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi.
6. Kepada JNE Express Tanjung Priok Jakarta Utara yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk kedua orang tua tercinta serta keluarga dan saudara-saudara dengan sepenuh hati, yang telah mendukung penulis dan tidak henti-



## **ABSTRACT**

### **The Effect of Price and Service Quality on Purchasing Decisions at JNE Express Tanjung Priok North Jakarta By: Vitri Marliani (CF201110005)**

The phenomenon in this study is related to the increasingly fierce competition in the shipping service industry, so that JNE Express Tanjung Priok North Jakarta faces the problem of how the company can increase and maintain consumer buying interest through purchasing decisions. Some of the problems that occur regarding complaints about the status "delivered" sent but the package has not been received, the package received is wrong or confused with other packages, employees are not friendly in providing services, and payment transactions cannot use e-payment. With these complaints, consumers feel dissatisfied with the services provided. So that these problems must be resolved immediately because this has the potential to cause losses to the company in the future, because the quality of service that is lacking or not in accordance with consumer expectations can affect purchasing decisions. The purpose of this study was to determine the effect of Price and Service Quality on Purchasing Decisions at JNE Express Tanjung Priok North Jakarta. This study uses quantitative methods with a descriptive approach. With a population of consumers at JNE Express Tanjung Priok North Jakarta. The sample was taken using the Slovin formula calculation. Data analysis using multiple linear regression models, T test, F test, and R<sup>2</sup> coefficient of determination test. The results showed that simultaneously the variables Price and Service Quality have an effect on Purchasing Decisions. This is evidenced by the results of the F test which has a significance value of 0.000 < 0.05. The T test results for the Price variable are 0.006, the Service Quality variable is 0.000 where the value is smaller than 0.05. Based on the results of the T test, it can be concluded that all variables, namely Price and Service Quality, have an effect on Purchasing Decisions. The results of the coefficient of determination (R<sup>2</sup>) Purchasing decisions at JNE Express Tanjung Priok North Jakarta are influenced by the price and service quality variables of 0.581 or (58.1%). While the remaining 41.9% is influenced by other variables not examined in this study.

**Keywords:** Price, Service Quality, Purchasing Decisions