

201910160311506  
Refina Hasnanda Rachmadita Putri  
Prodi Manajemen

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA EKSPEDISI JALUR NUGRAHA  
EKAKURIR (JNE)**

**PROPOSAL SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai  
Derajat Sarjana Manajemen



Oleh :

**REFINA HASNANDA RACHMADITA PUTRI**

**201910160311506**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2025**

201910160311506  
Refina Hasnanda Rachmadita Putri  
Prodi Manajemen

## LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA EKSPEDISI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)**

Oleh:

**Refina Hasnanda Rachmadita Putri**  
201910160311506

Diterima dan disetujui  
pada tanggal 20 Desember 2025

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.**

**Novi Puji Lestari, S.E., M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,



**M. S. Wahid, S.E., M.E., Ph.D.**

**Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.**

## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

#### PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA EKSPEDISI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Refina Hasnanda Rachmadita Putri

NIM : 201910160311506

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 20 Desember 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.

Pembimbing II : Novi Puji Lestari, S.E., M.M.

Penguji I : Dr. Marsudi, M.M.

Penguji II : Chalimatuz Sa'diyah, S.E., M.M.

Delia Nur Hafidha, S.E., M.M., Ph.D.  
Ketua Program Studi

M. Sri Wahyudi S., S.E., M.E., Ph.D.

Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.



## PERNYATAAN ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Refina Hasnanda Rachmadita Putri

NIM : 201910160311506

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar asli dan hasil karya sendiri, baik Sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (*referensi*) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka. Sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebesar-besarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Malang, 20 Desember 2025

Yang membuat pernyataan



Refina Hasnanda Rachmadita Putri

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA EKSPEDISI JALUR NUGRAHA  
EKAKURIR (JNE)**

**Refina Hasnanda Rachmadita Putri, Rahmad Wijaya, Novi Puji Lestari**

Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Malang  
Jl Raya Tlogomas No. 246 Malang  
E-mail: revinahasnanda440@gmail.com

**Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa ekspedisi JNE Cabang Kota Batu. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada pelanggan yang telah menggunakan layanan JNE. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas, analisis regresi linier berganda, serta uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga terhadap kepuasan pelanggan memiliki penilaian wajar oleh konsumen dan kualitas layanan dinilai kurang baik oleh konsumen. Kualitas layanan memperoleh hasil tanggapan dari konsumen yang kurang baik. Sedangkan pada kepuasan pelanggan memperoleh hasil tanggapan dari konsumen yang kurang puas. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sementara itu, kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan

**Kata Kunci:** Harga, Kualitas Layanan, Keputusan Pembelian

**THE INFLUENCE OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER  
SATISFACTION IN EXPEDITIONS JALUR NUGRAHA EKAKURIR  
(JNE)**

**Refina Hasnanda Rachmadita Putri, Rahmad Wijaya, Novi Puji Lestari**  
Management Study Program  
Faculty Of Economic and Business  
University Muhammadiyah Malang  
Jl Raya Tlogomas No. 246 Malang  
Corresponding E-mail: revinahasnanda440@gmail.com

***Abstract***

*This study was conducted to examine and analyze the effect of price and service quality on customer satisfaction at JNE Expedition Services, Batu City Branch. The research employed a quantitative approach, with data collected through questionnaires distributed to customers who had used JNE's services. The data analysis techniques included validity testing, reliability testing, normality testing, heteroscedasticity testing, multicollinearity testing, multiple linear regression analysis, and t-tests. The results indicate that the price variable was perceived as reasonable by customers, while service quality was evaluated as inadequate. Customer responses showed that service quality was considered unsatisfactory, and overall customer satisfaction was also rated as low. The findings further reveal that price has a positive and significant effect on customer satisfaction. In contrast, service quality does not have a significant effect on customer satisfaction. Therefore, it can be concluded that price is a more dominant factor influencing customer satisfaction than service quality at JNE Batu City Branch.*

***Keywords***— price, service quality, customer satisfaction

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Meski terdapat kendala, tapi penulis dapat melaluinya sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ekspedisi Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)” dapat terselesaikan. Penulis menyadari bahwasanya skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Sebagai bentuk rasa syukur oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

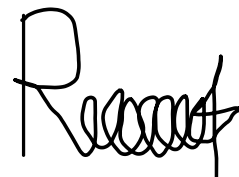
1. Prof. Dr. Nazaruddin, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. M. Sri Wahyudi S, S.E., M.E., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M, selaku Ketua Jurusan Program Studi vii Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Dr. Rahmad Wijaya, M.M, selaku Dosen Pembimbing I yang telah sabar dan tulus serta meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam arahan, masukan ilmu, dan pengalaman selama proses penyusunan dan penulisan skripsi ini.
5. Novi Puji Lestari, SE., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah sabar dan tulus serta meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam arahan, masukan ilmu, dan pengalaman selama proses penyusunan dan penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan arahan dan wawasan selama pembelajaran di Universitas Muhammadiyah Malang.
7. Terimakasih kepada kedua orang tua penulis, Bapak Muhammad Taufik dan Ibu Indah Nurul Intarti yang telah menjadi cinta pertama sekaligus panutan dalam kehidupan penulis. Orangtua yang telah mempersiapkan dan memberikan berbagai limpahan kasih sayang, kebahagiaan dan alternatif untuk masa depan tanpa menuntut penulis serta tetap memberikan kepercayaan juga kebebasan kepada penulis untuk lebih mengenal dunia. Menjadi Bapak dan Ibu bukanlah

hal yang mudah, tapi mereka berhasil menunjukkan bahwa suatu hal akan berada pada waktu, tempat dan orang yang tepat. Berkat kasih sayang, doa, ridho, motivasi dan dukungan moral maupun materil dari mereka, kini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Terima kasih kepada sahabat saya Marsha Dhea dan Disma Isyfani yang menemani, mendengarkan, membantu dan mendukung penulis selama proses penulisan skripsi ini. Serta terimakasih kepada teman-teman seperjuangan dan teman-teman lainnya yang telah hadir serta melengkapi kehidupan penulis serta memberikan informasi dan dukungan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
9. Tidak lupa terimakasih untuk diriku, yang mungkin tidak pandai menunjukkan perasaan tapi tetap memilih bertahan, berjuang, dan berusaha melewati setiap tantangan dalam proses penyusunan skripsi ini dengan penuh kesungguhan dan keikhlasan. Terimakasih kepada diri sendiri yang selalu semangat dan membuktikan bahwa saya bisa mengandalkan diri sendiri. Semoga langkah ini menjadi bukti bahwa saya mampu.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai, Aamiin. Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangan dipersembahkan karya tulisan ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terima kasih.

Malang, 20 Desember 2025



Refina Hasnanda Rachmadita Putri

201910160311506

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iiiv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>13</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>13</b>
1.1. Latar Belakang .....	13
1.2. Rumusan Masalah .....	22
1.3. Tujuan Penelitian .....	22
1.4. Manfaat Penelitian .....	22
<b>BAB II .....</b>	<b>24</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>24</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	24
2.2. Landasan Teori.....	27
2.2.1 Kepuasan Pelanggan .....	27
2.2.2 Harga.....	29
2.2.3 Kualitas Pelayanan .....	30
2.3. Kerangka Konseptual .....	32
2.4. Hipotesis Penelitian.....	33
<b>BAB III.....</b>	<b>35</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Lokasi Penelitian.....	35
3.3 Populasi dan Sampel .....	35
3.4 Data dan Sumber Data .....	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	37

3.5.1	Rentang Skala .....	38
3.6	Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.7	Definisi Operasional Variabel.....	39
3.8	Uji Instrumen .....	40
3.8.1	Uji Validitas .....	40
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	42
3.9	Uji Asumsi Klasik.....	43
3.9.1	Uji Normalitas Data .....	43
3.9.2	Uji Multikolinearitas .....	43
3.9.3	Uji Heterokedastisitas .....	44
3.10	Metode Analisis Data .....	44
3.10.1.	Uji Analisis Regresi .....	44
3.10.2.	Uji Hipotesis .....	45
<b>BAB IV</b>	.....	<b>47</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>47</b>
4.1	Deskripsi Data.....	47
4.1.1	Deskripsi Profil Responden.....	47
4.1.2	Deskripsi Variabel Penelitian.....	48
4.2	Hasil Uji Klasik.....	54
4.2.1	Uji Normalitas.....	54
4.2.2	Uji Heteroskedasitas.....	55
4.2.3	Uji Multikolineritas.....	56
4.2.4	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	56
4.3	Analisis Data .....	57
4.3.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	57
4.3.2	Uji T (Parsial).....	58
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian .....	59
<b>BAB V</b>	.....	<b>63</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>63</b>
	Kesimpulan .....	63
	Saran.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>65</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pertumbuhan Transaksi E-Commerce di Indonesia.....	14
Tabel 1. 2 Harga Pengiriman Ekspedisi Di Indonesia dari Batu ke Jakarta .....	15
Tabel 1. 3 Data Tarif Ongkir Batu – Jakarta Berdasarkan Jenis Layanan .....	16
Tabel 1. 4 Keluhan Pelanggan pada JNE Cabang Kota Batu .....	18
Tabel 2. 1 Daftar penelitian terdahulu.....	24
Tabel 3. 1 Skala Likert .....	37
Tabel 3. 2 Kriteria Rentang Skala.....	38
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel.....	39
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 3. 5 Hasil Uji Realibilitas .....	43
Tabel 4. 1 Profil Responden.....	47
Tabel 4. 2 Variabel Harga .....	49
Tabel 4. 3 Variabel Kualitas Layanan.....	50
Tabel 4. 4 Variabel Kepuasan pelanggan.....	53
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas .....	55
Tabel 4. 6 Uji Heteroskedasitas .....	55
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinieritas .....	56
Tabel 4. 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	56
Tabel 4. 9 Uji Regresi Linear Berganda.....	57
Tabel 4. 10 Uji T (Parsial).....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Google Review JNE Cabang Kota Batu .....	17
Gambar 2. 1 Model Customer Satisfaction .....	27
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual .....	32



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....	69
Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden.....	73
Lampiran 3 Hasil Uji SPSS.....	81
Lampiran 5 Uji Normalitas .....	83
Lampiran 6 Uji Heteroskedasitas .....	83
Lampiran 7 Uji Multikolinieritas .....	84
Lampiran 8 Regresi Linear Berganda .....	84
Lampiran 9 Uji T.....	84



## DAFTAR PUSTAKA

- Anshar, A., & Mashariono (2020). Pengaruh Lokasi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Gunung Anyar Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 8(4), 3–15.
- Apriliawan, D., & Yulianto, A. E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pusat Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 12(1) 1–17.
- Attamimi, F. M., Hufron, M., & Rahman, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Kosumen (Studi Pada Konsumen Jne Kota Malang). *E – Jurnal Riset Manajemen*, 3(1), 27–39.
- Ayu, N. P. D., & Darsana, I. B. (2020). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 8(1), 45–52.
- Berliana, P. N., Suharyati., Handayani, T. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Jne Cabang Corolet, Daerah Tangerang Selatan). In *Prosiding Biema Business Management, Economic, and Accounting National Seminar* (Vol. 1).
- Ferdiansa, R. Y., Fatimah F, & Gunawan, Y. (2022). Pengaruh Brand Image, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman JNE Cabang Tegal Besar. *Jurnal Penelitian Ilmu Sosial Dan Eksakta*, 1(2), 73–84. <https://doi.org/10.47134/trilogi.v1i2.14>
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Universitas Diponegoro. <https://andipublisher.com/produk/detail/pemasaran-strategik-edisi-4->
- Irnaza, K., & Imron, A. (2023). Pengaruh Harga, Brand Image, Personal Branding dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Pembelian Produk Batik. *Jurnal Riset Manajemen*, 1(4), 321-323. <https://doi.org/10.54066/jurma.v1i4.1081>

- Kartika. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Jember. *Skripsi*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip - Prinsip Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing Seventeenth Edition* (17th ed., Vol. 17). Pearson education international.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. (B. Sabran, Ed.; Edisi 13 Jilid 1). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Kusumawati, A., & Rahayu, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Logistik. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 14(1), 67–75.
- Lenzun, J. J., Massie, J. D. D., & Adare, D. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. *Jurnal EMBA*, 2(3), 1237–1245.
- Limbourg, S., Giang, H. T. Q., & Cools, M. (2016). Logistics service quality: The case of da Nang City. *Procedia Engineering*, 142, 124–130. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2016.02.022>
- Malhotra, N. K. (2009). *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan* (4th ed.). Indeks.
- Manus, F. W., & Lumanauw, B. (2015). Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Layanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Tri Di Kelurahan Wawalintouan Tondano Barat. *Jurnal EMBA*, Vol.3(2), 695–705.
- Novia, H. E., & Sutrisna, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi Di Pekanbaru (Studi PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Pekanbaru). In *Jom FISIP* 4(2).
- Novia, A., Satria, H. W., Sumarni, F., Arfat, F. I., Syuhada, O., & Silvinar. (2020). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kesadaran Halal Terhadap Kepuasan Konsumen Warung Bakso Di Padang. *JEBI: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5(1), 1.

- Putri, A. T., & Handayani, L. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Ekspedisi JNE. *Jurnal Lentera Manajemen Pemasaran*, 1(2), 44–53.
- Putri, R. A., & Darmawan, A. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 9(3), 215–223.
- Putra, M. C. S. D., & Ekawati, N. W. (2017). *Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Vespa* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Rambe, R. H., Broto, B. E., & Simanjutak, D. (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Persepsi Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman JNE (Jalur Nugraha Eka Kurir) Studi Kasus Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Kota Pinang Kec. Kota Pinang. *YUME : Journal of Management*, 7(2), 1054–1063.
- Ridwan, S., Ermansyah, M. J., & Apriyana, N. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Orange Supermarket Di Merauke Town Square. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(2), 1048-1070.
- Saragih, R. P., & Sembiring, B. K. F. (2022). Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen Produk Kopi. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 7(1), 88–96.
- Setiawan, B. P., & Frianto, A. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Perusahaan Jasa Ekspedisi Krian). *Journal of Business and Innovation Management*, 3(3), 352–366.
- Setiawan, M. W., Zulfikarijah, F., & Sadiyah, C. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada UMKM Batik Sendang di Kabupaten Lamongan. *Jurnal Pemasaran*, 6(1), 79-86
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Alfabeta.
- Susanto, R. A., Mulyati, A., & Mulyati, D. J. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Trust, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Jne Cabang Utama

Sidoarjo. *Jurnal Dinamika Administrasi Bisnis*, 9(1), 23–28.  
<https://doi.org/10.30996/jdab.v9i1.9642>

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan & Penelitian*. Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2013). *Pemasaran Strategik*. Andi.  
<https://andipublisher.com/produk/detail/pemasaran-strategik-edisi-4->

Wicaksono, A. K. (2021). Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang JNE di Yogyakarta. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*.

Yusuf, A. M. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan* (Pertama). Kencana .

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2006). *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm* (4th ed., Issue 3). McGraw-Hill Education., <https://doi.org/10.36418/syntax-imperatif.v5i3.429>

Zulhijjah, M. M. A., & Muhammad, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Digital Marketing terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Utama Banjarmasin. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 1(2), 99–106. <http://ejurnal.poliban.ac.id/index.php/JBM>

201910160311506  
Refina Hasnanda Rachmadita Putri  
Prodi Manajemen



**Lembaga Informasi dan Publikasi**  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang  
**Tanda Terima Cek Plagiasi**

Tanggal : 8/12/2025

Kode : 2839347463  
Nama : Refina Hasnanda Rachmadita Putri  
NIM : 201910160311506  
Prodi : Manajemen  
Judul Penelitian : Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Ekspedisi Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)  
Persentase Plagiasi : 20%  
Keterangan : LULUS

Kepala LIP



Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M

