

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DALAM MENGGUNAKAN  
LAYANAN JASTIP *SUNDRIES* DI WILAYAH PROVINSI PAPUA**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana**

**Manajemen (S1)**

**Pada Program Studi Manajemen**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun Oleh:**

**Yuneng Azra Apriani**

**NPM: 200325788**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2024**

**Skripsi**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN  
JASTIP SUNDRIES DI WILAYAH PROVINSI PAPUA**



**Disusun Oleh:**

**Yuneng Azra Apriani**

**NPM: 200325788**

**Telah dibaca dan disetujui oleh:**

**Pembimbing**



**Theresia Agung Maryudi Harsiwi, SE., M.Si.**

**16 Juni 2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi

### PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN JASTIP *SUNDRIES* DI WILAYAH PROVINSI PAPUA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh


**Yuneng Azra Apriani**

**NPM: 20 03 25788**

telah dipertahankan di depan panitia penguji  
pada tanggal 14 Juni 2024  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1) Program Studi Manajemen


#### SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji




Parnawa Putranta, MBA., Ph.D.

Anggota Panitia Penguji



Drs. C. Jarot Priyogutomo MBA.

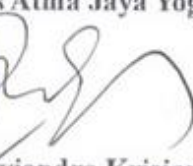


Theresia Agung Maryudi Harsiwi, SE., M.Si.

Yogyakarta, 20 Juni 2024

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Wenefrida Mahestu Noviandra Krisjanti, SE., M.Sc., Ph.D.

FAKULTAS BISNIS  
DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGI VARIABEL  
MEDIASI DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN JASTIP *SUNDRIES* DI  
WILAYAH PROVINSI PAPUA**

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Baik pernyataan, ide, maupun kutipan secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain, dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini pada bagian daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 16 Mei 2024

Yang Menyatakan

**Yuneng Azra Apriani**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan karunia-Nya selama proses pengerjaan skripsi ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi dalam Menggunakan Layanan Jastip Sundries di Wilayah Provinsi Papua”. Skripsi ini diajukan peneliti untuk memenuhi persyaratan kelulusan dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1) pada Program Studi Manajemen di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang berkontribusi dalam membantu kelancaran proses penulisan skripsi ini, baik berupa dukungan moral maupun materi. Peneliti yakin tanpa bantuan dan dukungan dari pihak-pihak tersebut, peneliti tidak dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Pihak-pihak tersebut antara lain:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang berperan penting dalam hidup peneliti serta selalu memberikan rahmat, petunjuk, anugerah, dan hidayah sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan sangat baik.
2. Ibu Theresia Agung M. Harsiwi, SE., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah berjasa dan mengorbankan tenaga, waktu, pikiran, dan perhatian sekaligus memberikan saran dan motivasi kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
3. Keluarga tersayang yakni Ibu Rusni, Adik Medina, dan Kakak Eko yang selalu memberikan perhatian, semangat, doa, dan dukungan tiada henti kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sangat baik dan lancar.
4. Kepada diri sendiri, yang selalu berdiri kokoh, kuat, dan bersemangat dalam menjalani setiap proses penyusunan skripsi, melewati dan menyelesaikan setiap masukan untuk menunjang penulisan skripsi sehingga menjadi lebih baik, hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Segenap responden yang telah meluangkan waktu dan membantu meyebarakan kuesioner milik peneliti, hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.

6. Seluruh dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah berjasa dalam memberikan ilmu kepada peneliti dari awal hingga selesainya perkuliahan di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
7. Anak Tuhan *pride* yakni Kak Sinti, Kak Ransi, dan Adik Noviayu yang telah menjadi keluarga kedua penulis dalam dunia perantauan serta selalu menemani dalam suka maupun duka, hingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Keluarga janti *pride* terkhusus Abang Muhammad, Kak Putu, Kak Edi, Migel, dan Kadek yang juga menjadi keluarga kedua dalam dunia perantauan serta selalu memberikan dukungan, tenaga, dan waktu untuk mendukung peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.
9. Rekan-rekan Pengurus Harian Marching Band Atma Jaya Yogyakarta Periode 2023/2024 yakni Marcella, Nicolaus, Hendrikus, Diana, Tyas, Davis, dan Chester yang menjadi sahabat seperjuangan dan selalu memberi dukungan kepada peneliti hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.
10. Teman-teman Atma Jaya Percussion yakni Kak Vembry, Kak Eko, Kak Rainus, Kak Eri, Cerrin, Maria, Yulia, Septi, Elle, Kak Tasya, Yogi, Pepen, Ditto, dan Aurel yang selalu mewarnai hidup peneliti dan memotivasi peneliti sehingga menjadi sosok yang kuat, solid, dan tahan banting.
11. Keluarga FRY *Group Corporation* yakni Madan, Fifin, dan Kakak Ama yang selalu memberikan doa, dukungan, dan masukan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
12. Teman-teman bimbingan Bu Siwi yakni Amelia & Witta yang menjadi rekan diskusi peneliti saat proses penyusunan skripsi hingga terselesaikannya skripsi ini.
13. Dmitriev Abraham atau yang sering disapa dengan nama Abe cekut yang selalu menghibur peneliti disaat lelah dan jenuh, sehingga dapat mengembalikan *mood* dan semangat peneliti, yang akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.

**MOTTO**

***“Never ending improvement”***

***-Andika Sutoro Putra-***

***“Don’t protest against the process”***

***-Hamdi M. Zen-***

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Sistematika Laporan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Harga ( <i>price</i> ) .....	10
2.2 Kualitas layanan ( <i>service quality</i> ).....	12
2.3 Kepuasan pelanggan ( <i>customer satisfaction</i> ).....	13
2.4 Keputusan pembelian .....	13
2.5 Penelitian Terdahulu .....	14
2.6 Kerangka Penelitian .....	20
2.7 Hipotesis .....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1 Lokasi Penelitian.....	26
3.2 Populasi dan Sampel .....	26
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	28
3.4 Data Penelitian .....	28
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	28
3.6 Instrumen Penelitian.....	29
3.7 Metode Pengujian Instrumen.....	31
3.7.1 Uji Validitas.....	31



3.7.1 Uji Reliabilitas .....	32
3.8 Metode Analisis Data .....	32
3.8.1 Analisis Deskriptif .....	32
3.8.2 Structural Equation Modelling (SEM).....	33
3.8.3 Koefisien Jalur ( <i>Path Coefficients</i> ).....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	35
4.1 Pengumpulan data .....	35
4.2 Demografi Responden.....	35
4.3 Analisis Data .....	37
4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	39
4.3.2 Evaluasi Hubungan sebab-akibat ( <i>Inner Model</i> ).....	46
4.4 Pembahasan.....	49
4.4.1 Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	49
4.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian.....	50
4.4.3 Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan .....	50
4.4.4 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	51
4.4.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian .....	51
4.4.6 Peran Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian .....	52
4.4.7 Peran Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian .....	53
BAB V PENUTUP.....	55
5.1 Kesimpulan .....	55
5.2 Implikasi Manajerial .....	57
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	58
5.4 Saran .....	59
DAFTAR PUSTAKA .....	60
LAMPIRAN.....	64

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Biaya dan Waktu Pengiriman Wilayah Jakarta Selatan – Kab. Sarmi....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 4.1 Demografi Responden.....	36
Tabel 4.2 Nilai <i>Outer Loading</i> (OL) .....	40
Tabel 4.3 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	41
Tabel 4.4 <i>Construct Reliability</i> (CA dan CR) .....	42
Tabel 4.5 <i>Discriminant Validity</i> Berdasarkan Nilai <i>Fornell-Lacker Criterion</i> .....	44
Tabel 4.6 <i>Discriminant Validity</i> Berdasarkan Nilai HTMT .....	45
Tabel 4.7 Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung .....	46
Tabel 4.8 Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung.....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	20
Gambar 4.1 Model Analisis Jalur Penelitian.....	38
Gambar 4.2 Hasil Perhitungan <i>Outer Model</i> .....	39

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner .....	64
Lampiran 2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	69
Lampiran 3 Pengujian Hipotesis .....	71
Lampiran 4 Analisis Statistik Deskriptif .....	72
Lampiran 5 Rekapitan Data Kuesioner .....	73

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGI VARIABEL MEDIASI  
DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN JASTIP *SUNDRIES* DI WILAYAH PROVINSI  
PAPUA**

**Disusun Oleh :**

**Yuneng Azra Apriani**

**NPM: 200325788**

**Pembimbing**

**Theresia Agung Maryudi Harsiwi, SE., M.Si.**

**Abstrak**

Dalam era kemajuan teknologi, akses internet telah mempermudah masyarakat untuk memperoleh informasi dan melakukan berbagai macam transaksi. Namun, di wilayah terpencil seperti Kabupaten Sarmi, Provinsi Papua, keterbatasan infrastruktur dan layanan pengiriman barang masih menjadi kendala utama sehingga masyarakat setempat masih kesulitan dalam memperoleh barang yang dibutuhkan atau diinginkan. Penelitian ini menyoroti Jastip *Sundries* sebagai layanan pengiriman barang yang dapat mempermudah masyarakat setempat dalam memperoleh barang-barang yang dibutuhkan atau diinginkan dengan harga yang terjangkau serta memberikan kualitas layanan yang baik agar dapat memuaskan pelanggan.

Penelitian ini menguji pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian layanan jastip *sundries* dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Survei dilakukan secara *online* dengan target responden adalah masyarakat Papua yang pernah menggunakan layanan Jastip *Sundries* minimal 3 kali. Sampel penelitian sebanyak 100 orang yang diperoleh dalam survei secara *online*. *Structural Equation Modelling* (SEM) digunakan untuk menguji hipotesis dalam model penelitian.

Temuan riset menunjukkan harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan pembelian, kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan pembelian, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sebaliknya, harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta kepuasan pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Temuan lain menunjukkan kepuasan pelanggan tidak memediasi pengaruh harga terhadap keputusan pembelian, juga tidak memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pelanggan Jastip *Sundries*.

**Kata kunci: harga, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, keputusan pembelian.**