

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA EKSPEDISI J&T EXPRESS (STUDI PADA MASYARAKAT KELURAHAN RAWABADAK UTARA, JAKARTA UTARA)**

Nia Agustin<sup>1</sup>, Rusdy Safari Tamba,<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta

<sup>2</sup>Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta

**Abstract.**

*This study aims to find out and analyze the effect of price and service quality on decisions to use J&T Express Expedition services. Collecting data through a questionnaire with a Likert scale collection technique. The data used is primary data. The population in this study is the population of community Rawa Badak Utara, which is 21,568 people. The sample obtained from the population is 100 respondents with a sampling technique is purposive sampling. This study uses a quantitative approach. Data calculation and analysis using SPSS version 28.0. The results showed that partially (t test) Price (X1) had a significant effect on the Decision to Use (Y) supported by the arithmetic value  $t_{count} > t_{table}$  ( $3.165 > 1.988$ ) and the coefficient of determination of the  $r^2$  value obtained was 54.7%. Partially (t-test) Service Quality (X2) has a significant effect on Decision to Use (Y) supported by the calculated value of  $t_{count} > t_{table}$  ( $7.036 > 1.988$ ) and the coefficient of determination of the value of  $r^2$  obtained is 66.9%. Simultaneously (f test) Price (X1) and Service Quality (X2) have a significant effect on the Decision to Use (Y) supported by  $f_{count} > f_{table}$  ( $113,031 > 3.09$ ) and the coefficient of determination of the value of  $r^2$  obtained is 70%.*

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

*Cronicle of Article: Received (00,00,2020); Revised (00,00,2020); and Published (00,00,2020).*

©2020 Jurnal Administrasi Bisnis & Entrepreneurship, Program Studi Adminitrasi Bisnis Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI

**Profile and corresponding author (contoh):** Nia Agustin adalah Alumni Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI. Jl. Pangkalan Asem Raya No. 55 Cempaka Putih Kota Jakarta Pusat 10530. *Corresponding Author:*

[ngstnagustin@gmail.com](mailto:ngstnagustin@gmail.com),

[rousdytamba86@gmail.com](mailto:rousdytamba86@gmail.com)

**How to cite this article :** Agustin N & Rusdy Safari Tamba (2022) 'Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian jasa ekspedisi J\$T express (studi pada masyarakat kelurahan rawa badak utara Jakarta utara)', *Adbispreneur*, 2(4), pp. 515- 530 Available at <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JAMBIS/index>

**PENDAHULUAN**

Perkembangan dunia bisnis di Indonesia saat ini telah berkembang sangat pesat. Hal ini ditandai dengan adanya bisnis online yang semakin melejit seiring dengan berkembang pesatnya teknologi informasi dan komunikasi. Bahkan, dengan berkembangnya internet, aktivitas jual beli online menjadi semakin umum dan menjadi gaya hidup yang praktis saat ini. Sejalan dengan berkembangnya bisnis

online di Indonesia, maka kehadiran perusahaan di bidang jasa ekspedisi menjadi sesuatu yang sangat diperlukan. Di Indonesia terdapat perusahaan besar yang bergerak dalam bidang jasa ekspedisi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pengiriman barang antar wilayah maupun negara. Antara lain JNE, J&T, TIKI, Pos Indonesia, DHL, dan berbagai perusahaan jasa ekspedisi lainnya. J&T Express merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam pelayanan jasa pengiriman barang. Perusahaan J&T Express merupakan perusahaan dibidang logistik yang mangibarkan sayapnya pada tahun 2015 silam yang sekarang berhasil menembus jaringan pasar yang sangat baik.

Membahas mengenai keputusan pembelian, terdapat beberapa faktor yang dapat menarik minat konsumen sebagai pertimbangan keputusan pembelian diantaranya adalah Harga. Harga merupakan indikator konsumen dalam memilih jasa ekspedisi yang akan mereka gunakan, karena harga yang ditawarkan ke konsumen haruslah sesuai dan memadai dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan penyedia jasa ekspedisi.

kualitas pelayanan yang baik juga dapat menjadi alasan utama seseorang untuk memilih sebuah produk atau jasa. Pelayanan merupakan faktor yang penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Kualitas pelayanan merupakan kunci mutlak bagi perusahaan, semakin tinggi kualitas yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan, sehingga semakin tinggi pula keputusan pembelian jasa pengiriman.

Keputusan pembelian merupakan suatu proses pengambilan keputusan akan pembelian yang mencakup penentuan apa yang akan dibeli atau tidak melakukan pembelian dan keputusan itu diperoleh dari pengalaman-pengalaman sebelumnya.

### **RUMUSAN MASALAH**

1. Sebesar pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian Jasa Ekspedisi J&T Express ?
2. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Jasa Ekspedisi J&T Express?
3. Seberapa besar pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Jasa Ekspedisi J&T Express?

### **TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian Jasa Ekspedisi J&T Express?
2. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Jasa Ekspedisi J&T Express?
3. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Jasa Ekspedisi J&T Express?

### **LITERATUR REVIUW**

#### **Administrasi Bisnis**

Menurut Poerwanto (2006: 25), Administrasi Bisnis mengacu pada semua kerjasama dalam menghasilkan produk atau jasa yang dibutuhkan dan diharapkan pelanggan, sampai produk atau jasa tersebut disampaikan kepada pelanggan dengan memperoleh dan memberikan manfaat.

#### **Harga**

Menurut Tjiptono (2011:151) dalam R. Ananda Irhar (2017:103) Harga ialah satuan moneter maupun dimensi yang lain (termasuk barang serta jasa) yang bisa ditukarkan agar mendapatkan hak kepemilikan ataupun pemakaian suatu barang maupun jasa.

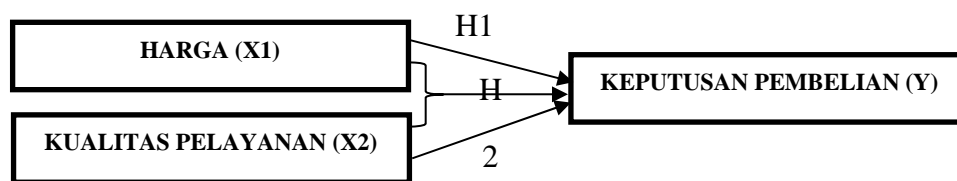
### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2011:58) dalam Ferdy Irawan Perdana (2019:4) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh penjual untuk memuaskan konsumen dengan memberikan keinginan melebihi apa yang diharapkan konsumen.

### **Keputusan Pembelian**

Menurut Trisnowati dan Nugraha (2016) dalam Reminta Lumban Batu et al (2020:6) Keputusan Pembelian ialah bagian dari perilaku konsumen. Pada dasarnya keputusan pembelian yakni suatu sikap atau perilaku konsumen jadi ataupun tidaknya melaksanakan sesuatu pembelian ataupun transaksi.

### **Kerangka Teori**



### **Hipotesis**

1. H1 : Diduga Terdapat pengaruh yang signifikan Harga Terhadap Keputusan Pembelian JasaEkspedisi J&T Express
2. H2 : Diduga Terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan Terhadap KeputusanPembelian Jasa Ekspedisi J&T Express
3. H3 : Diduga Terdapat pengaruh yang signifikan Harga dan Kualitas Pelayanan TerhadapKeputusan Pembelian Jasa Ekpedisi J&T Express

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang datanya berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan data statistik. Menurut Sugiyono (2009:8) dalam Ninit Alfanika (2018:26), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan. Adapun jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian survey.

**Operasional Variabel**

**Tabel 1**  
**Kisi-kisi Variabel**

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	ITEM
Harga (X1) Sumber : Zeithmall (Ekonomika & Semarang, 2018) dalam Reminta Lumban Batu et al (2020:5)	1. Dimensi Price Acceptance (Penerimaan Harga)	Harga pengiriman yang sesuai	1
		Harga pengiriman yang lebih murah	2
	2. Dimensi Price Evaluation (Evaluasi Harga)	Membandingkann harga dengan berbagai jasa ekspedisi lainnya	3
		Membandingkan harga dengan pembelian sebelumnya	4
	3. Dimensi Perceived Worth (Nilai Yang Diterima)	Harga sesuai kualitas	5
		Harga sesuai ekspektasi	6
		Sarana dan prasarana yang memadai	7
Kualitas Pelayanan (X2) Sumber : Parasuraman, et al. (1988) dalam Tjiptono dan Chandra (2016:137)	1. Tangible (bukti fisik)	Karyawan berpenampilan rapih	8
	2. Reliability (keandalan)	Pelayanan yang memuaskan	9
		Mampu melayani dengan cepat	10
	3. Responsiveness (daya tanggap)	Karyawan yang sigap dalam membantu konsumen	11
		Memberikan informasi yang tepat	12
	4. Assurance (jaminan dan kepastian)	Bertanggung jawab atas keamanan pelayanan	13
		Pelayanan sesuai dengan peraturann yang sudah ditetapkan	14
	5. Empathy (empati)	Karyawan Mampu memahami keinginan konsumen	15
		Karyawan memberikan pelayanan yang tulus	16

Keputusan Pembelian (Y) Sumber : Kotler dan Keller (2016:188) dalam (Armahadyani, 2018)	1. Pilihan produk	Keputusan menggunakan jenis layanan	17
		Konsumen yang mengambil keputusan	18
	2. Pilihan merek	Popularitas merk	19
		Kepercayaan atas merk yang digunakan	20
	3. Pilihan Penyalur	Persediaan layanan yang lengkap	21
		Lokasi terdekat	22
	4. Waktu pembelian	Menyesuaikan dengan kebutuhan konsumen	23
		Keputusan konsumen dalam pemilihan waktu	24
	5. Jumlah pembelian	Harga yang relatif murah	25
		Pelayanan yang diberikan	26
6. Metode pembayaran	Teknologi yang digunakan	27	
	Kemudahan dalam melakukan pembayaran	28	

### Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah menggunakan kuesioner. Menurut Sugiyono (2014:230) Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data dimana partisipan atau responden mengisi pertanyaan atau pertanyaan kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti. Pilihan jawaban responden yang menyangkut variabel dalam penelitian ini diberi nilai dalam bentuk skor yang disusun secara bertingkat berdasarkan skala Likert dengan limatingkat alternatif jawaban.

**Tabel 2**  
**Skala penilaian instrument penelitian i**

Pilihan Jawaban	Bobot Skor
-----------------	------------

Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiono(2016)

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini ialah penduduk di daerah Kelurahan Rawa Badak Utara, Jakarta Utara dengan jumlah populasi 21.568 jiwa. Pada penelitian ini, teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang pernah menggunakan jasa ekspedisi J&T Express.

### **Teknik analisis data**

#### **A. Uji Instrumen Data**

##### **a) Uji Validitas**

Menurut Imam Ghazali (2018:52) uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya sesuatu kuesioner. Hasil uji validitas dengan menggunakan tingkat keyakinan (confidence level) 95% dengan keputusan pengujian validitas adalah sebagai berikut:

- a. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka instrumen atau kuesioner adalah valid.
- b. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka instrumen atau kuesioner adalah tidak valid.

##### **b) Uji Realibilitas**

Menurut Imam Ghazali (2018:47) uji reabilitas merupakan alat untuk mengukur sesuatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel apabila memberikan nilai Cronbach Alpha  $> 0,70$ .

### **B Uji Asumsi Klasik**

#### **c) Uji Normalitas**

Menurut Ghazali (2018:154) uji normalitas bertujuan guna menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu maupun residual mempunyai distribusi normal. Terdapat dua metode untuk mengetahui apakah residual berdistribusi normal ataupun tidak yaitu :

- i. Analisis grafik  
Untuk dasar pengambilan keputusannya, bila informasi menyebar disekitar garis diagonal serta mengikuti arah garis diagonal ataupun grafik histogramnya menampilkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi anggapan normalitas
- ii. Analisis Statistik  
Disamping analisis grafik dilengkapi dengan uji statistik. Dalam penelitian ini menggunakan metode pengujian One Sample Kolmogorov-Smirnov dasar pengambilan keputusannya, apabila nilai probabilitas signifikansi  $K-S > 0,05$  hingga data residual berdistribusi normal.

#### **d) Uji Multikolonieritas**

Menurut Ghazali (2018:103) uji multikolonieritas bertujuan guna menguji apakah model regresi ditemui terdapat korelasi antar variabel bebas (independen). Nilai

*cutoff* yang umum dipakai untuk membuktikan terdapat multikolonieritas ialah nilai *Tolerance*  $\leq 0,10$  atau sama dengan nilai  $VIF \geq 10$ .

### e) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018:134) uji heteroskedastisitas bertujuan guna menguji apakah dalam model regresi terjalin ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dasar analisisnya :

- i. Apabila terdapat pola tertentu, semacam titik-titik yang terdapat membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar setelah itu menyempit) maka mengindikasikan sudah terjadi heteroskedastisitas.
- ii. Apabila tidak terdapat pola yang jelas, dan titik-titik menyebar di atas serta di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka mengindikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas.

## B. Uji Hipotesis

### a) Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Ghozali (2018:93) analisis regresi pada dasarnya ialah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (bebas), dengan tujuan guna mengestimasi serta memprediksi rata-rata populasi maupun nilai rata-rata variabel dependen (terikat) berdasarkan nilai variabel independen (bebas) yang diketahui. Persamaan umum regresi linier berganda adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y = variable dependen sebagai variable yang

diduga/diprediksi X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> = variable dependen, nilai

variable yang diketahui

a = koefisien

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> = koefisien regresi

### b) Uji T (Uji Parsial)

Menurut Imam Ghozali (2018:97) uji statistik *t* pada dasarnya membuktikan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen (bebas) secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (terikat). Dasar pengambilan keputusan untuk uji *t* dengan signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05 ditentukan sebagai berikut:

- i. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  atau  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka variabel independen (bebas) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (terikat).
- ii. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka variabel independen (bebas) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (terikat).

### c) Uji F (Uji Simultan)

Menurut Imam Ghozali (2018:98) uji F dinamakan uji signifikasnsi secara totalitas

terhadap garis regresi yang diobesrvasi ataupun estimasi. Dasar pengambilan keputusan untuk uji F ialah bersumber pada perbandingan nilai signifikansi dengan ketentuan sebagai berikut:

- i. Jika nilai signifikansi  $F > 0,05$  menunjukkan jika model regresi dalam penelitian ini tidak layak untuk dipergunakan pada analisis selanjutnya
- ii. Jika nilai signifikansi  $F < 0,05$  menunjukkan jika model regresi dalam penelitian ini layak untuk dipergunakan pada analisis selanjutnya.

**d) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Menurut Imam Ghozali (2018:95) koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Ada pula rumus untuk menghitung koefisien determinasi adalah :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan =

KD = Koefisien

determinasi =

koefisien korelasi

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Uji Instrumen

#### a) Uji Validitas

Berikut adalah hasil pengujian uji validitas menggunakan SPSS versi 28 :

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Validitas Harga (X1)**

Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Harga (X1)	X1.1	0,727	0,196	VALID
	X1.2	0,731	0,196	VALID
	X1.3	0,659	0,196	VALID
	X1.4	0,686	0,196	VALID
	X1.5	0,706	0,196	VALID
	X1.6	0,604	0,196	VALID

Berdasarkan hasil dari Tabel 3, Variabel Harga, r Hitung menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari nilai r Tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang terdapat pada variabel Harga ialah valid.

**Tabel 4**  
**Hasil Validitas Kualitas Pelayanan (X2)**



Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1	0,721	0,196	VALID
	X2.2	0,685	0,196	VALID
	X2.3	0,693	0,196	VALID
	X2.4	0,721	0,196	VALID
	X2.5	0,732	0,196	VALID
	X2.6	0,721	0,196	VALID
	X2.7	0,714	0,196	VALID
	X2.8	0,785	0,196	VALID
	X2.9	0,716	0,196	VALID
	X2.10	0,753	0,196	VALID

Berdasarkan hasil dari Tabel 4, Variabel Kualitas Pelayanan, r Hitung menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari nilai r Tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang terdapat pada variabel Kualitas Pelayanan ialah valid.

### **Tabel 5**

**Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)**

Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Keputusan Pembelian (Y)	Y.1	0,639	0,196	VALID
	Y.2	0,749	0,196	VALID
	Y.3	0,718	0,196	VALID
	Y.4	0,74	0,196	VALID
	Y.5	0,672	0,196	VALID
	Y.6	0,733	0,196	VALID
	Y.7	0,724	0,196	VALID
	Y.8	0,761	0,196	VALID
	Y.9	0,741	0,196	VALID
	Y.10	0,678	0,196	VALID
	Y.11	0,724	0,196	VALID
	Y.12	0,686	0,196	VALID

Berdasarkan hasil dari tabel 5. Variabel Keputusan Pembelian, r Hitung menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari nilai r Tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang terdapat pada variabel Keputusan Pembelian ialah valid.

#### **b) Uji Reabilitas**

Berikut ini adalah hasil pengujian reabilitas untuk variabel

### **Tabel 6**

**Hasil Uji Reabilitas**

Variabel	Hasil Uji	Indeks Reliabel	keterangan
Harga	0,772	0,700	reliable
Kualitas pelayanan	0,898	0,700	reliable
Keputusan pembelian	0,912	0,700	reliable

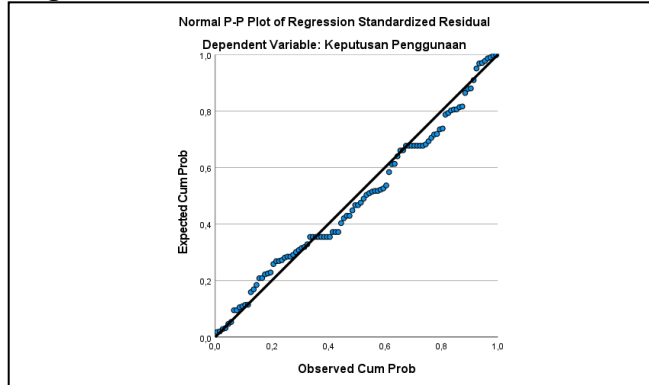
Berdasarkan tabel 6, uji reabilitas harga, menunjukkan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.700 yaitu 0.772, Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan, menunjukkan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.700 yaitu 898, dan Uji Reabilitas Keputusan Pembelian, menunjukkan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.700 yaitu 0.912 sehingga dapat dikatakan item pernyataan ketiga variabel yaitu Harga, Kualitas

Pelayanan dan Keputusan Pembelian reliabel yang telah memenuhi syarat sebagai instrumen penelitian.

**B. Uji Asumsi Klasik**

a) Uji Normalitas

**Gambar 1 Diagram Normal P-P Plot**



Sumber : Data Output SPSS Versi 28

Berdasarkan gambar diatas, informasi menyebar disekitar garis diagonal serta mengikuti arah garis diagonal ataupun grafik histogramnya menampilkan pola distribusi normal, makamodel regresi memenuhi anggapan normalitas

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.67340293
Most Extreme Differences	Absolute		.074
	Positive		.074
	Negative		-.056
Test Statistic			.074
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>			.200
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup>	Sig.		.198
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.187
		Upper Bound	.208
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 743671174.			

Uji Normalitas dapat dikatakan berdistribus normal jika hasil signifikansi (Asymp Sig 2-tailed)

> 0.05, dari tabel 4.11 hasil uji normalitas dapat diketahui bahwa data residual dari Asymp. Sig.(2-tailed) sebesar 0,198. Maka dapat dikatakan data residual

berdistribusi normal.

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

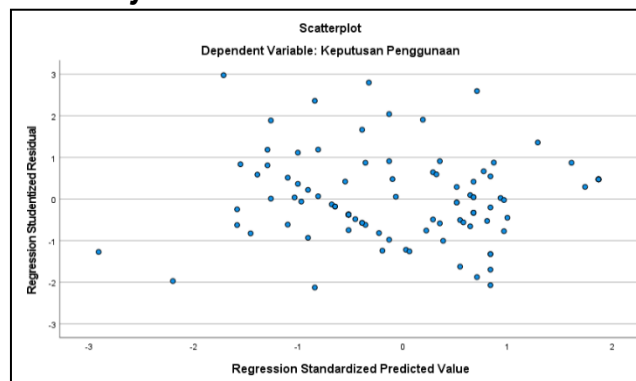
Model		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.001	2.822		3.547	<,001		
	Harga	.527	.167	.274	3.165	,002	.414	2.145
	Kualitas Pelayanan	.659	.094	.608	7.036	<,001	.414	2.145

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Berdasarkan tabel 8, Hasil Uji Multikolonieritas bahwa nilai Tolerance dari kedua variabel independent lebih dari 0,1 yaitu: sebesar 0,414 untuk Harga (X1), dan sebesar 0,414 untuk Kualitas Pelayanan (X2). Untuk nilai VIF kurang dari 10 yaitu: sebesar 2,415 untuk Harga (X1) dan 2,415 untuk Kualitas Pelayanan (X2). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel regresi terbebas dari Multikolinearitas atau tidak ada gejala multikolinearitas.

**b) Uji Heterokedastisitas**

**Gambar 2**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**



Sumber : Data Output SPSS Versi 28

Dari hasil Scatterplot diatas dapat dilihat titik – titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka atau sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedatsitas pada model regresi, sehingga model regresi bisa digunakan dalam melakukan pengujian.

**C. Uji Hipotesis**

**a) Uji Regresi Linear Berganda**

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.001	2.822		3.547	<,001
	Harga	.527	.167	.274	3.165	,002
	Kualitas Pelayanan	.659	.094	.608	7.036	<,001
a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN						

Berdasarkan hasil regresi berganda di atas dapat disimpulkan persamaan regresi sebagai berikut :  $Y = 10,001 + 0,527X_1 + 0,659X_2$

Dari persamaan di atas dapat disimpulkan :

- Konstanta Y sebesar 10,001, menunjukkan besarnya nilai variabel Keputusan Pembelian yang tidak berpengaruh oleh Harga (X1) atau dan Kualitas Pelayanan (X2) atau variabel bebas = 0 maka nilai variabel keputusan Pembelian sebesar 10,001
- Jika variabel Harga (X1) mengalami peningkatan sebesar 1 kesatuan maka Keputusan Pembelian akan meningkat sebesar 0,527. Hal ini menunjukkan bahwa Harga berkontribusi positif terhadap Keputusan Pembelian.
- Jika variabel Kualitas Pelayanan (X2) mengalami peningkatan sebesar 1 kesatuan maka Keputusan Pembelian akan meningkat sebesar 0,659. Hal ini menunjukkan bahwa Harga berkontribusi positif terhadap Keputusan Pembelian.

#### b) Hasil Uji T (Parsial)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.001	2.822		3.547	<,001
	Harga	.527	.167	.274	3.165	,002
	Kualitas Pelayanan	.659	.094	.608	7.036	<,001
a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN						

Mencari t tabel :

- Jumlah Responden (n) = 100 orang
- Jumlah Variabel Bebas (k) = 2 ;  $\alpha = 5\%$
- T tabel =  $t(\alpha/2 ; n-k-1) = t(0,025 ; 97) = 1,988$

Dari tabel di atas dapat diketahui besarnya pengaruh masing – masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen sebagai berikut :

- Pengaruh Variabel Harga (X1) terhadap Keputusan Pembelian (Y)  
Pada tabel 4.14, diketahui nilai signifikansi  $0,002 < 0,05$  dan nilai t hitung  $3,165 > t$  tabel 1,988. Maka dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat

- pengaruh signifikan Harga (X1) terhadap Keputusan Pembelian (Y)
- ii. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y)  
Pada tabel 4.14, diketahui nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $7,036 > t$  tabel  $1,988$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_2$  diterima yang berarti terdapat pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y)

Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti terdapat pengaruh signifikan Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y).

c) **Hasil Uji F ( Simultan )**

**Tabel 11**  
**Hasil Uji**  
**F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1648.999	2	824.499	113.031	<,001 <sup>b</sup>
	Residual	707.561	97	7.294		
	Total	2356.560	99			
a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN						
b. Predictors: (Constant), HARGA, KUALITAS PELAYANAN						

Mencari F tabel :

- Jumlah Responden (n) = 100 orang
- Jumlah Variabel Bebas (k) = 2 ;  $\alpha = 5\%$
- F tabel = F (k ; n-k-1) = F (2 ; 98) = 3,09
- Dari tabel 11, diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar  $0,001 > 0,05$  dan  $F_{hitung} 113,031 > F_{tabel} 3,09$ . Maka dapat disimpulkan  $H_3$  diterima yang berarti terdapat pengaruh signifikan Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara simultan terhadap Keputusan Pembelian (Y).

d) **Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

**Tabel 12**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**  
**Harga (X1)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.739 <sup>a</sup>	.547	.542	330.219

a. Predictors: (Constant), harga

Berdasarkan hasil output diatas diketahui nilai koefisien determinasi atau ( $R^2$ ) sebesar 0,547. Hal ini berarti variabel Harga ( $X_1$ ) memiliki pengaruh terhadap variabel Keputusan Pembelian ( $Y$ ) sebesar 54,7%, sedangkan sisanya 45,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diikuti sertakan dalam penelitian ini.

**Tabel 13**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan**  
**( $X_2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.818 <sup>a</sup>	.669	.665	282.237
a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan				

Berdasarkan hasil output diatas diketahui nilai koefisien determinasi atau ( $R^2$ ) sebesar 0,669. Hal ini berarti variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) memiliki pengaruh terhadap variabel Keputusan Pembelian ( $Y$ ) sebesar 66,9%,sedangkan sisanya 33,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diikuti sertakan dalam penelitian ini.

**Tabel 14**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi Keputusan Pembelian**  
**( $Y$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.837 <sup>a</sup>	.700	.694	2.70082
a. Predictors: (Constant), keputusan pembelian				

Berdasarkan hasil output diatas diketahui nilai koefisien determinasi atau ( $R^2$ ) sebesar 0,700. Hal ini berarti variabel Harga ( $X_1$ ) memiliki pengaruh terhadap variabel Keputusan Pembelian ( $Y$ ) sebesar 70%, sedangkan sisanya 30% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diikuti sertakan dalam penelitian ini.

Berikut adalah pembahasan berdasarkan hasil uji terhadap pengaruh dari masing – masing variabel independen yang telah melalui tahap pengujian menggunakan SPSS untuk menguji pengaruh terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun simultan.

### **1. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian**

Dalam hasil penelitian ini yang telah dilakukan melalui pengisian kuesioner dengan responden masyarakat kelurahan Rawa Badak Utara, hasil penelitian ini menunjukkan dan mendukung bahwa secara parsial hipotesis pertama yaitu “ harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan Pembelian jasa ekspedisi J&T Express” dapat dibuktikan dengan perhitungan SPSS versi 28.

Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,165 > 1,988$ ), Maka dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh signifikan harga secara parsial terhadap keputusan Pembelian.

Hasil penelitian koefisien determinasi diperoleh nilai  $r^2$  yaitu 0,547. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial 54,7% keputusan Pembelian berasal

### **1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian**

Dalam hasil penelitian ini yang telah dilakukan melalui pengisian kuesioner dengan responden masyarakat kelurahan Rawa Badak Utara, hasil penelitian ini menunjukkan dan mendukung bahwa secara parsial hipotesis pertama yaitu “kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian jasa ekspedisi J&T Express” dapat dibuktikan dengan perhitungan SPSS versi 28.

Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,036 > 1,988$ ), Maka dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh signifikan harga secara parsial terhadap keputusan pembelian.

Hasil penelitian koefisien determinasi diperoleh nilai  $r^2$  yaitu 0,669. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial 66,9% keputusan pembelian berasal dari kualitas pelayanan.

### **2. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian**

Secara bersama – sama (simultan) harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal ini dapat dilihat pada nilai signifikansi  $0,001 < 0,005$  dan nilai koefisien  $F_{hitung}$  sebesar  $113,031 > F_{tabel}$  3,09. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan nilai F hitung lebih besar dari F tabel, maka H3 diterima, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan dan positif harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian jasa ekspedisi J&T Express.

Sehingga hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelum ya yang diteliti oleh Ferdy Irawan Perdana Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume.8 Nomor.7, Juli 2019 yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Keputusan pembelian Jasa PT.POS Indonesia Surabaya. Hasil penelitian tersebut yaitu variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

1. Harga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Keputusan Pembelian jasa ekspedisi J&T Express
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Keputusan Pembelian jasa ekspedisi J&T Express
3. Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Keputusan Pembelian jasa ekspedisi J&T Express

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Akademik. Saran bagi akademik dalam penelitian ini adalah :
  - a. Penelitian selanjutnya dapat dijadikan rujukan dalam melakukan pengembangan penelitian terkait Keputusan Pembelian.
  - b. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian lainnya dengan variabel yang berbedayang belum diteliti dalam penelitian ini.

2. Praktisi . Saran bagi praktisi dalam penelitian ini adalah :
  - a. Terkait dengan Harga ada baik pihak J&T Express tetap mempertahankan harga yang sesuai dan terjangkau oleh konsumen, sehingga dapat terus meningkatkan jumlah konsumen yang akan menggunakan jasa ekspedisi J&T Express.
  - b. Dari segi Kualitas Pelayanan, pihak J&T Express diharapkan mampu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan lebih baik lagi, baik itu dari segi performance, karyawan yang sigap, kenyamanan yang menjamin, serta kepercayaan konsumen agar konsumen tetap selalu menggunakan jasa ekspedisi J&T Express.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiprayitno, R. A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Keputusan PEMBELIAN Jasa Pengiriman Barang JNE (Jalur Nugraha Ekakurir). *Jurnal Pendidikan TataNiaga (JPTN)*, Vol. 01, 101-106.
- Bahy, D. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Jasa di J&T Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 7, 1-15.
- BPS. (2021, April 27). *Jumlah Penduduk Menurut Kelurahan*. Diambil kembali dari Jakut Koja. <https://jakutkoja.bps.go.id>
- Firmansyah, M. A. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: CV. BudiUtama.
- Henuk-Kacaribu, A. (2020). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Juharni. (2017). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Makassar: SAH MEDIA.
- Jusuf, D. I. (2018). *Perilaku Konsumen di Masa Bisnis Online*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Perdana, F. I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Keputusan PEMBELIAN Jasa PT. POS INDONESIA Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol.8, 1-18.
- Rahman, M. (2017). *Ilmu Administrasi*. Makassar: CV SAH MEDIA.
- Setiadi, N. J. (2015). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

## Publikasi dalam konferensi atau seminar

- Louise Ladegaard Bro et al (2014). *Leadership training, leadership strategies and organizational performance*. Paper presented on the IRPSM conference in Ottawa 9-12 April 2014.