

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MITRA KERJA PADA PT. POS
INDONESIA (PERSERO) KANTOR CABANG TANJUNG REDEB
KALIMANTAN TIMUR**

SKRIPSI



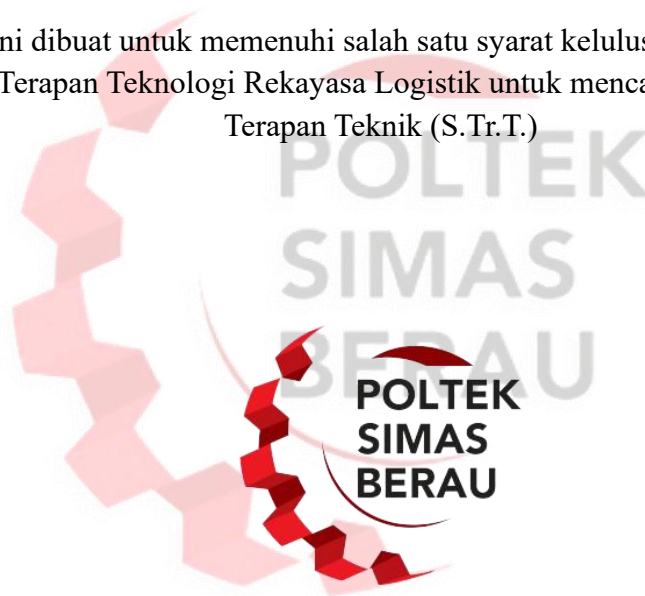
Oleh:
Dita Purnamasari
NIM. 19401012

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
TEKNOLOGI REKAYASA LOGISTIK
POLITEKNIK SINAR MAS BERAU COAL
2023**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MITRA KERJA PADA PT. POS
INDONESIA (PERSERO) KANTOR CABANG TANJUNG
REDEB KALIMANTAN TIMUR**

SKRIPSI

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program studi Sarjana Terapan Teknologi Rekayasa Logistik untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Teknik (S.Tr.T.)



**POLITEKNIK SINAR MAS
BERAU COAL**

Oleh:

Dita Purnamasari

NIM. 19401012

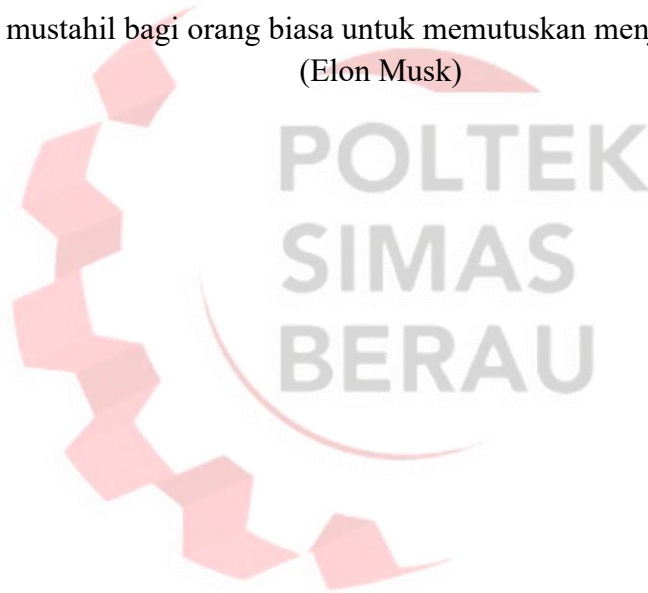
**PROGRAM SARJANA TERAPAN
TEKNOLOGI REKAYASA LOGISTIK
POLITEKNIK SINAR MAS BERAU COAL
2023**

LEMBAR MOTO

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.”
(Ridwan Kamil)

“Menuntut ilmu adalah takwa. Menyampaikan ilmu adalah ibadah. Mengulang-ulang ilmu adalah zikir. Mencari ilmu adalah jihad.”
(Abu Hamid Al Ghazali)

“Tidak mustahil bagi orang biasa untuk memutuskan menjadi luar biasa.”
(Elon Musk)



**POLITEKNIK SINAR MAS
BERAU COAL**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul "PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MITRA KERJA PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR CABANG TANJUNG REDEB KALIMANTAN TIMUR" ini diajukan oleh:

Nama : Dita Purnamasari
NIM : 19401012

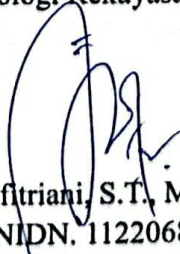
Telah selesai diperiksa dan dinyatakan selesai serta, serta dapat diajukan dalam sidang pertanggungjawaban laporan skripsi.

Berau,
Menyetujui,
Dosen Pembimbing



Fahriza fawwas A, S.T., M.Eng
NIDN. 1125038901

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Teknologi Rekayasa Logistik



Dewi Safitriani, S.T., M.Si., CSCA.
NIDN. 1122068502

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:
**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MITRA KERJA PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR
CABANG TANJUNG REDEB KALIMANTAN TIMUR**

Oleh:
Dita Purnamasari
19401012

Telah dipertahankan di hadapan Penguji Skripsi Sarjana Terapan Program Studi
Teknologi Rekayasa Logistik Politeknik Sinar Mas Berau Coal dan diterima untuk
memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan Teknik (S.Tr.T) pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 01 Agustus 2023

Disetujui oleh Tim Penguji Skripsi:

1. Fahriza fawwas A, S.T., M.Eng	Pembimbing	
2. Ramy Yahya, S. T., M.T.	Penguji I	
3. Anthonius Dhinar H. W., S.T., M.Eng	Penguji II	

Mengesahkan,
Wakil Direktur Akademik dan
Kemahasiswaan



Fanny Rizki, M.Sc., Apt.
NIP. 170001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknologi
Rekayasa Logistik



Dewi Safitriani, S.T., M.Si
NIDN. 1122068502

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dita Purnamasari
NIM : 19401012

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul “PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MITRA KERJA PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR CABANG TANJUNG REDEB KALIMANTAN TIMUR” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan/plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Berau, 01 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Dita Purnamasari
NIM. 19401012

ABSTRAK

Dalam era persaingan global yang semakin ketat, setiap perusahaan harus mampu memberikan produk atau layanan yang berkualitas dan harga yang bersaing untuk dapat bertahan dan tumbuh di pasar yang kompetitif. Hal ini juga berlaku pada PT. Pos Indonesia, perusahaan yang bergerak dalam bidang layanan pos dan logistik di Indonesia. Penelitian ini dilakukan secara empiris dengan tujuan untuk menguji pengaruh variabel harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mitra kerja PT. Pos Indonesia kantor cabang Tanjung Redeb yang merupakan salah satu penyedia jasa pengiriman barang yang ada di Kabupaten Berau. Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu metode kuantitatif deskriptif dengan model analisis regresi linier berganda. Adapun sampel pada penelitian diambil melalui pendekatan teknik *sampling non probability sampling* (*sampling* jenuh) berjumlah 30 responden yang merupakan mitra kerja di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Tanjung Redeb. Teknik pengujian instrumen dalam penelitian menggunakan uji validitas. Untuk nilai $Y = 9,214 - 0,194 (X1) + 0,691 (X2) + e$. Berdasarkan hasil pengujian statistik diperoleh hasil bahwa harga memberikan pengaruh secara negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan mitra kerja, kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan mitra kerja dan variabel harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mitra kerja. Sedangkan besarnya suatu koefisien determinasi yang merupakan hasil dari *R Square* yaitu sebesar 56,7% dan sisanya 43,3% yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mitra Kerja, PT. Pos Indonesia

ABSTRACT

In an era of increasingly fierce global competition, every company must be able to provide quality products or services at competitive prices in order to survive and grow in a competitive market. This also applies to PT. Pos Indonesia, a company engaged in postal and logistics services in Indonesia. This research was conducted empirically with the aim of examining the effect of price and service quality variables on the satisfaction of PT. Pos Indonesia Tanjung Redeb branch office which is one of the goods delivery service providers in Berau Regency. The method used in this research is descriptive quantitative method with multiple linear regression analysis models. The samples in this study were taken using the Non Probability Sampling technique approach (saturated sampling) totaling 30 respondents who were partners at PT. Pos Indonesia (Persero) Tanjung Redeb Branch Office. Instrument testing techniques in research using validity test. For the value $Y = 9,214 - 0,194 (X1) + 0,691 (X2) + e$. Based on the results of statistical tests, it was found that price had a negative and insignificant effect on partner satisfaction, service quality had a positive and significant effect on partner satisfaction and price and service quality variables simultaneously or simultaneously had an effect on partner satisfaction . Meanwhile, the magnitude of a coefficient of determination which is the result of R Square is 56.7% and the remaining 43.3% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: Price, Service Quality, Partner Satisfactio, PT. Pos Indonesia

**POLITEKNIK SINAR MAS
BERAU COAL**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penyusun panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa telah melimpahkan rahmat, karunia, dan bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mitra Kerja pada PT. Pos Indonesia (persero) kantor cabang Tanjung Redeb Kalimantan Timur”.

Pada penulisan ini, berbagai permasalahan telah penulis alami, oleh karena itu, laporan ini dapat terselesaikan tidak lepas karena bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang dengan tulus dan sabar memberikan sumbangan berupa bimbingan, ide, materi pembahasan, dan juga bantuan lainnya yang tidak bisa dijelaskan satu persatu. Oleh karena itu penyusun ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Seluruh karyawan PT. Pos Indonesia kantor cabang Tanjung Redeb.
2. Seluruh mitra kerja dari PT. Pos Indonesia kantor cabang Tanjung Redeb.
3. Bapak Kris Adi Nugraha S .Mn., M.M selaku Direktur Politeknik Sinar Mas Berau Coal.
4. Ibu Dewi Safitriani, ST., M.Si, selaku Kepala Prodi Teknologi Rekayasa Logistik.
5. Bapak Fahriza fawwas A, S.T., M.Eng, selaku dosen pembimbing yang meluangkan waktu kepada penulis dalam rangka penyelesaian skripsi ini.
6. Dan juga teman-teman Program Studi Teknologi Rekayasa Logistik Tahun 2019 yang telah membantu selama penyusunan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena dengan segala kerendahan hati, penulis mohon para pembaca dan pembimbing berkenan memberikan saran atau kritik demi perbaikan laporan berikutnya. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang terlibat dalam penyusunan laporan penelitian ini.

Berau, 01 Agustus 2023

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR MOTO	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	Error! Bookm
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookm
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	Error! Bookm
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	Error! Bookm
PENDAHULUAN	Error! Bookm
1.1 Latar Belakang	Error! Bookm
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookm
1.3 Batasan Masalah	Error! Bookm
1.4 Tujuan Penelitian	Error! Bookm
1.5 Manfaat Penelitian	Error! Bookm
BAB II.....	Error! Bookm
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookm
2.1 Landasan Teori.....	Error! Bookm
2.1.1 Pemasaran Jasa	Error! Bookm
2.1.2 Kualitas Pelayanan	Error! Bookm
2.1.3 Harga	Error! Bookm
2.1.4 Kepuasan Mitra Kerja.....	Error! Bookm
2.1.5 Uji Statistik	Error! Bookm
2.2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookm
2.3 Kerangka Berpikir.....	Error! Bookm
2.4 Hipotesis	Error! Bookm
BAB III	Error! Bookm
METODE PENELITIAN.....	Error! Bookm
3.1 Diagram Alir Penelitian	Error! Bookm
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookm
3.3 Populasi dan Sampel	Error! Bookm
3.4 Kriteria Inklusi dan Eksklusi Penelitian	Error! Bookm

3.5 Jenis Data	Error! Bookm
3.6 Variabel Penelitian	Error! Bookm
3.6 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookm
3.7 Teknik Analisis Data	Error! Bookm
BAB IV	Error! Bookm
HASIL PENELITIAN.....	Error! Bookm
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	Error! Bookm
4.1.1 Sejarah Umum Kantor Pos Cabang Tanjung Redeb Kabupaten Berau	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Visi dan Misi Kantor Pos Cabang Tanjung Redeb Kabupaten Berau	Error! Bookm
4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Pos Cabang Tanjung Redeb Kabupaten Berau	Error! Bookm
4.2 Deskriptif Karakteristik Responden.....	Error! Bookm
4.3 <i>Pilot test</i>	Error! Bookm
4.3.1 Uji Validitas	Error! Bookm
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	Error! Bookm
4.4 Penyajian Data (Hasil Penelitian).....	Error! Bookm
4.4.1 Uji Validitas	Error! Bookm
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	Error! Bookm
4.4.3 Uji Regresi Linier Berganda.....	Error! Bookm
4.4.4 Uji T (Parsial)	Error! Bookm
4.4.5 Uji F (Simultan).....	Error! Bookm
4.4.6 Koefisien Determinasi (R Square).....	Error! Bookm
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	Error! Bookm
4.5.1 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Mitra Kerja	Error! Bookm
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mitra Kerja.....	Error! Bookm
4.5.3 Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mitra Kerja	Error! Bookm
BAB V	Error! Bookm
PENUTUP.....	Error! Bookm
5.1 Kesimpulan	Error! Bookm
5.2 Saran	Error! Bookm
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookm
LAMPIRAN.....	Error! Bookm

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian.....	Error! Bookmar
Gambar 4.1 Kantor Pos Tanjung Redeb.....	Error! Bookmar
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Pos Tanjung Redeb.....	Error! Bookmar



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....Error! Bookmark not defined.

Tabel 3.1 *Skala Likert*Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas *Pilot test*Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas *Pilot test*..... Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 6 Hasil Uji T (Parsial) Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 7 Hasil Uji F (Simultan) Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (*R-Square*)Error! Bookmark not defined.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Bentuk Pertanyaan Kuesioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2	Contoh Jawaban Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3	Nilai T-Tabel.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4	Nilai F-Tabel.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5	Nilai R-Tabel	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6	Hasil Rekapitulasi Data Kuesioner <i>Pilot test</i>	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7	Hasil <i>Output</i> SPSS <i>Pilot test</i> Hasil Validitas Variabel X1	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8	Hasil <i>Output</i> SPSS <i>Pilot test</i> Hasil Validitas Variabel X2	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9	Hasil <i>Output</i> SPSS <i>Pilot test</i> Hasil Validitas Variabel Y	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 10	Hasil <i>Output</i> SPSS <i>Pilot test</i> Uji Reliabilitas Variabel X1	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 11	Hasil <i>Output</i> SPSS <i>Pilot test</i> Uji Reliabilitas Variabel X2	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 12	Hasil <i>Output</i> SPSS <i>Pilot test</i> Uji Reliabilitas Variabel Y	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 13	Hasil Rekapitulasi Data Kuesioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 14	Hasil <i>Output</i> SPSS Uji Validitas Variabel X1	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 15	Hasil <i>Output</i> SPSS Uji Validitas Variabel X2	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 16	Hasil <i>Output</i> SPSS Uji Validitas Variabel Y	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 17	Hasil <i>Output</i> SPSS Uji Reliabilitas Variabel X1	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 18	Hasil <i>Output</i> SPSS Uji Reliabilitas Variabel X2	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 19	Hasil <i>Output</i> SPSS Uji Reliabilitas Variabel Y	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 20	Hasil <i>Output</i> SPSS Uji Analisis Regresi Berganda	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 21	Hasil <i>Output</i> SPSS Uji F (Simultan)	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 22	Hasil <i>Output</i> SPSS Uji T (Parsial)	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 23	Hasil <i>Output</i> SPSS Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 24	Data Kuesioner <i>Spreadsheet</i>	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 25	Dokumentasi Kegiatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 26	Screenshot Chat Kuesioner PT. Pos Indonesia	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 27	Surat Izin <i>Database</i>	Error! Bookmark not defined.