

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN J&T  
(STUDI KASUS J&T EXPRESS SRG01)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik  
Soegijapranata

Disusun oleh:

Alexander Airell Indra Prasetya

NIM: 18.D1.0094

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG**

**2024**

**LAPORAN TUGAS AKHIR SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN HARGA**  
**TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN J&T**  
**(STUDI KASUS J&T EXPRESS SRG01)**



Diajukan dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Katolik Soegijapranata

Disusun oleh :

Alexander Airell Indra Prasetya

NIM : 18.D1.0094

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA**  
**SEMARANG**

2024

## ABSTRAK

J&T SRG01 adalah sebuah usaha yang bergerak di bidang jasa ekspedisi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan harga terhadap kepuasan Pengguna Jasa Pengiriman J&T Express SRG01. Subjek dalam penelitian ini adalah 96 orang pelanggan

Pada penelitian ini, Teknik sampling adalah metode pengambilan sampel. *Purposive random sampling* adalah metode seleksi yang dipakai dalam pengkajian ini, yang menerapkan survei atau kuesioner sebagai alat pengumpulan informasi. Untuk pengambilan sampel pada masyarakat di Kota Semarang yang telah menggunakan jasa kurir J&T lebih dari 1 kali

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan, Kepercayaan (X2) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan pengguna dan Harga (X3) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan pengguna J&T di Kota Semarang. Dari hasil ini dapat dikatakan bahwa harga layanan dari J&T di Kota Semarang dibandingkan pesaing atau kompetitor mengenai harga tidak jauh berbeda, maka harga bukan menjadi pengaruh bagi para konsumen untuk menjadikan konsumen puas pada J&T di Kota Semarang.