

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi pada Pelanggan J&T Express DC Maja)**

**THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY AND PRICE ON  
CUSTOMER SATISFACTION  
(Study on J&T Express DC Maja Customers)**

Oleh

**Hikmatul Zannah  
17416261201204**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG  
KARAWANG  
TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi pada Pelanggan J&T Express DC Maja)**

**THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY AND PRICE ON  
CUSTOMER SATISFACTION  
(Study on J&T Express DC Maja Customers)**

Oleh

**Hikmatul Zannah  
17416261201204**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG  
KARAWANG  
TAHUN 2021**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Hikmatul Zannah**

**NIM : 17416261201204**

**Tanda Tangan :**

**Tanggal : 01 Desember 2021**



## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**Dibuat oleh:**

Nama : Hikmahul Zannah

NIM : 17416261201204

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Harga terhadap  
Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan J&T Express DC Maju)

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Hj. Netti Nurleawati, Ir., M.M.  
NIDN. 0017016101

Pembimbing Pendamping,

Flori Purricia Anggeln, S.E., M.M.  
NTDM. 0429078202

Program Studi Manajemen  
Sakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Buan Perjuangan Karawang  
Koordinator Program Studi

Citra Savitri, S.E., M.M.  
NIDN. 0217088301

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Hikmatul Zamrah  
NTM : 17416261201204  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan J&T Express-DC Maju)

### DEWAN PENGUJI SKRIPSI

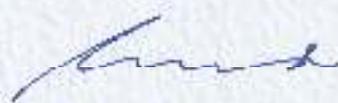
Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji 1 : Dr. H. Budi Rismayadi, S.E., M.M.		15-12-2021
Penguji 2 : Hj. Nelli Nurlenawati, Ir., M.M.		23-12-2021
Penguji 3 : Neni Sumarta, S.E., M.M.		23-12-2021

Karawang, 01 Desember 2021

Menggetahui,

Dekan,

Koordinator Program Studi,



Dr. H. Budi Rismayadi, S.E., M.M.  
NIDN. 0424127301



Citra Savitri, S.E., M.M.  
NIDN. 0214088301

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Hikmatul Zannah

NIM : 17416261201204

Program Studi : Manajemen

Tahun Akademik : 2017

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan  
(Studi pada Pelanggan J&T Express DC Maja)”

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Karawang, 01 Desember 2021

Materai  
10.000

(Hikmatul Zannah)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Buana Perjuangan Karawang, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hikmatul Zannah  
NIM : 17416261201204  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Buana Perjuangan Karawang **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan  
(Studi pada Pelanggan J&T Express DC Maja)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Buana Perjuangan Karawang berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Karawang  
Pada tanggal : 01 Desember 2021

Yang menyatakan

(Hikmatul Zannah)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT beserta junjungan-Nya Nabi Muhammad SAW, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang.

Pada kesempatan ini, penulis memberikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada Ibu Hj. Netti Nurlenawati, Ir., M.M., selaku pembimbing utama dan Ibu Flora Patricia Anggela, S.E., M.M., selaku pembimbing pendamping yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan selama ini serta motivasi kepada penulis yang kemudian membuka cakrawala berpikir penulis.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ir. H. Iman Sumantri selaku Ketua Yayasan Buana Pangkal Perjuangan Karawang.
2. Dr. H. Dedi Mulyadi, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. Dr. Budi Rismayadi, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. Citra Savitri, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Pihak J&T Express DC Maja yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang diperlukan.
6. Kepada seluruh Dosen dan Staf serta pihak-pihak lainnya yang membantu penulisan skripsi, penulis ucapkan banyak terima kasih.

7. Kepada para teman dan sahabat mahasiswa yang telah memberikan motivasi dan kerjasama yang baik sehingga penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dan sesuai yang diharapkan.
8. Terakhir kepada Kedua Orang Tua tercinta, merupakan bagian kebahagiaan tersendiri yang telah banyak mendorong semangat dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan pada waktunya.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.



Karawang, 01 Desember 2021