



**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA**

**(Studi Pada Konsumen PT Pilar Utama Transindo Semarang)**

**Skripsi**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1**

**Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**RATMI**

**14030118120011**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2022**

**SURAT PERNYATAAN  
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama : Ratmi
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030118120011
3. Tempat / Tanggal Lahir : Wonogiri, 10 November 1999
4. Jurusan / Progam Studi : Administrasi Bisnis
5. Alamat : Sambeng RT 01 / RW 04, Desa Widoro,  
Kecamatan Sidoharjo, Kabupaten Wonogiri

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya tulis berjudul:

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA DI PT PILAR UTAMA TRANSINDO  
SEMARANG**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila di kemudian hari ternyata skripsi yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil skripsi saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

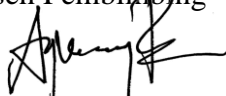
Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 31 Mei 2022

Mengetahui,

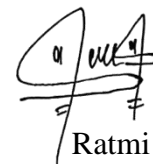
Pembuat pernyataan

Dosen Pembimbing



Agung Budiatmo, S.Sos., M.M

NIP. 19711230 2001121 001



Ratmi

NIM. 14030118120011

Ketua Progam Studi

Dr. Reni Shinta Dewi, S. Sos., M.Si

NIP. 19760330 200312 2 001

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan  
Penggunaan Jasa PT Pilar Utama Transindo Semarang

Nama Penulis : Ratmi

NIM : 14030118120011

Departemen : S1-Administrasi Bisnis

Semarang, 31 Mei 2022

Dekan

Wakil Dekan 1



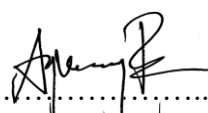
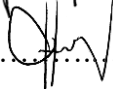
Dr. Drs. Hardi Waesono, MTP

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

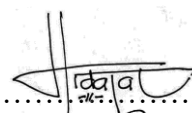
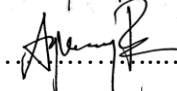
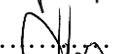
NIP. 19640827 199001 1 001

NIP. 19690822 199403 1 003

### Dosen Pembimbing:

1. Agung Budiarmo, S.Sos., M.M. (..........)
2. Robetmi Jumpakita Pinem, S.AB., MBA (..........)

### Dosen Penguji Skripsi:

1. Drs. Wahyu Hidayat, M.Si (..........)
2. Agung Budiarmo, S.Sos., M.M (..........)
3. Robetmi Jumpakita Pinem, S.AB., MBA (..........)

## **MOTTO**

*Berusaha, Berdoa, Bertawakal, Love Myself*

## **PERSEMBAHAN**

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat dan nikmat segalanya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini sesuai dengan harapan.
2. Diri sendiri yang mampu bertahan di segala situasi dan mampu untuk terus berjuang hingga titik ini.
3. Kedua orang tua saya, Bapak Karmin dan Ibu Karni serta Lek Suryanto yang selalu memberi semangat, doa, dan dukungan dalam proses pengerjaan skripsi ini.
4. Dosen pembimbing skripsi 1 Bapak Agung Budiatmo, S.Sos., M.M yang selalu sabar dalam membantu dan membimbing saya di setiap bimbingan untuk menyelesaikan skripsi.
5. Dosen pembimbing skripsi 2 Bapak Robetmi Jumpakita Pinem, S.AB., MBA yang selalu membimbing dan memberikan arahan dalam proses penyelesaian skripsi.
6. Dosen wali Bapak Drs. Wahyu Hidayat, M.Si yang sudah berkenan menjadi dosen penguji skripsi serta membantu saya dalam perkuliahan
7. Seluruh bapak/ibu dosen Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengajaran selama masa perkuliahan.
8. Mas Andhi Pratama yang selalu memberikan semangat, doa, dan dukungan kepada saya.
9. Nana Purbaningtyas yang selalu memberikan semangat dan doa kepada saya.

# **PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA**

**(Studi Pada Konsumen PT Pilar Utama Transindo Semarang)**

## **ABSTRAK**

Persaingan bisnis logistik semakin meningkat pesat. Mereka berlomba-lomba untuk bisa meningkatkan penjualannya dengan memberikan harga dan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Penelitian ini dilakukan di PT Pilar Utama Transindo Semarang. Data penjualan dan jumlah pelanggan pada perusahaan tersebut menunjukkan kondisi yang cenderung menurun selama empat tahun terakhir dan masih adanya keluhan yang masuk mengenai pelayanan yang diberikan perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa. Tipe penelitian adalah explanatory research dan pengambilan sampel menggunakan teknik nonprobability sampling metode purposive sampling dan accidental sampling, pengumpulan data menggunakan kuesioner. Jumlah sampel 100 responden. Penelitian ini menggunakan analisis uji validitas, reliabilitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi, regresi linier sederhana dan berganda, uji t, dan uji F dengan SPSS versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa. Hasil korelasi pada penelitian ini juga menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa memiliki hubungan yang sangat kuat. Peneliti memberi saran kepada perusahaan untuk lebih memperbaiki kesesuaian harga dengan kualitas jasa dan manfaat yang diberikan perusahaan serta meningkatkan kualitas pelayanannya baik untuk karyawan operasional maupun *customer servicenya*.

**Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Keputusan Penggunaan Jasa**

# ***THE EFFECT OF PRICE AND QUALITY OF SERVICE ON THE DECISION TO USE SERVICES***

***(Study on consumers of PT Pilar Utama Transindo Semarang)***

## ***ABSTRACT***

*Logistics business competition is increasing rapidly. They compete to be able to increase sales by providing the best price and service to consumers. This research was conducted at Pt Pilar Utama Transindo Semarang. Sales data and the number of customers at the company shows conditions that tend to decline over the past four years and there are still complaints coming in about the services provided by the company.*

*This study aims to determine the effect of price and quality of service on the decision of the use of services. Type of research is explanatory research and sampling using nonprobability sampling technique method of proposed sampling and accidental sampling, data collection using questionnaires. A sample of 100 respondents. This study used the analysis of validity test, reliability, correlation coefficient, coefficient of determination, simple and multiple linear regression, t test, and F test with SPSS version 26.*

*The results showed that the variable price and quality of Service has a positive and significant effect on the decision to use the service. The correlation results in this study also showed that the price and quality of service to the decision of service use has a very strong relationship. Researchers advise the company to further improve the suitability of prices with the quality of services and benefits provided by the company and improve the quality of service for both operational employees and customer service.*

*Keywords: Price, Quality Of Service, Decision On The Use Of Services*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan berkat, rahmat dan hidayah-NYA sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi Pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Saya menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini yaitu yang berjudul: “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa PT Pilar Utama Transindo Semarang” ini tidak lepas dari adanya Kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati, pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung saya dalam proses penyelesaian skripsi saya, khususnya kepada:

1. Dr. Hardi Warsono, M.T selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi
2. Dr. Widiartanto, S.Sos, M.AB selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi
3. Dr. Reni Shnta Dewi, S.Sos, M.Si selaku Ketua Progam Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi
4. Dosen pembimbing skripsi 1 Bapak Agung Budiarmo, S.Sos., M.M yang selalu sabar dalam membantu dan membimbing saya di setiap bimbingan untuk menyelesaikan skripsi.
5. Dosen pembimbing skripsi 2 Bapak Robertmi Jumpakita Pinem, S.AB., MBA yang selalu membimbing dan memberikan arahan dalam proses penyelesaian skripsi.
6. Dosen wali bapak Drs. Wahyu Hidayat, M.Si yang sudah berkenan menjadi dosen penguji skripsi serta membantu saya dalam perkuliahan

7. Seluruh bapak/ibu dosen Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengajaran selama masa perkuliahan.
8. Seluruh pihak PT Pilar Utama Transindo Semarang yang telah memberikan izin dan bantuan untuk melaksanakan dan menyelesaikan penelitian ini
9. Seluruh responden yang telah bersedia mengisi kuesioner yang telah saya berikan
10. Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu

Penulis sadar bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran konstruktif sangat penulis terima dengan tujuan untuk hasil yang lebih baik lagi dan bermanfaat bagi banyak pihak. Semoga skripsi ini memberikan manfaat nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, 31 Mei 2022

Penulis



Ratmi

NIM. 14030118120011



## DAFTAR ISI

|                         |    |
|-------------------------|----|
| SURAT PERNYATAAN.....   | 3  |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | 4  |
| MOTTO .....             | 5  |
| ABSTRAK.....            | 6  |
| ABSTRACT.....           | 7  |
| KATA PENGANTAR .....    | 8  |
| DAFTAR ISI.....         | 10 |
| DAFTAR GAMBAR .....     | 17 |
| DAFTAR TABEL.....       | 14 |
| DAFTAR LAMPIRAN.....    | 18 |

|                                       |                                     |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.2 Perumusan Masalah .....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.5 Kerangka Teori.....               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.5.1 Perilaku Konsumen .....         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.5.2 Jasa.....                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.5.3 Harga.....                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.5.4 Kualitas Pelayanan.....         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.5.5 Keputusan Penggunaan Jasa ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.5.6 Pengaruh Antar Variabel.....    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.5.7 Penelitian Terdahulu .....      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.6 Hipotesis.....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.7 Definisi Konsep.....              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.7.1 Harga.....                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.7.2 Kualitas Pelayanan .....        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.7.3 Keputusan Penggunaan Jasa ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.8 Definisi Operasional.....         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

|                                       |                                     |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| 1.8.1 Harga.....                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.8.2 Kualitas Pelayanan.....         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.8.3 Keputusan Penggunaan Jasa ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.9 Metode Penelitian.....            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.9.1 Tipe Penelitian .....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.9.2 Populasi dan Sampel .....       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.9.4 Jenis dan Sumber Data .....     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.9.5 Skala Pengukuran.....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.9.6 Teknik Pengumpulan Data .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.9.7 Teknik Analisis .....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

## **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN ...Error! Bookmark not defined.**

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| 2.1 Sejarah PT Pilar Utama Transindo Semarang   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.2 Visi dan Misi PT Pilar Utama Transindo Semarang                                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.2.1 Visi PT Pilar Utama Transindo Semarang ...                                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.2.2 Misi PT Pilar Utama Transindo Semarang ...                                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3 Logo PT Pilar Utama Transindo Semarang ..   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.4 Lokasi PT Pilar Utama Transindo Semarang  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.5 Bidang Usaha PT Pilar Utama Transindo Semarang                                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.6 Struktur Organisasi PT Pilar Utama Transindo Semarang                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.7 Job Description (Deskripsi Pekerjaan) PT Pilar Utama Transindo Semarang.<br>..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.8 Ketenagakerjaan Karyawan PT Pilar Utama Transindo Semarang .....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.9 Jenis Pelayanan PT Pilar Utama Transindo Semarang                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.10 Armada PT Pilar Utama Transindo Semarang   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.11 Gambaran Umum Responden.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

- 2.11.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.11.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.11.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Status Marital..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.11.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.11.5 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.11.6 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.11.7 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Jasa Dalam Satu Tahun Terakhir ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.11.8 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Muatan Barang Pengiriman. **Error! Bookmark not defined.**
- 2.11.9 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Armada yang Pernah digunakan ..... **Error! Bookmark not defined.**

### **BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN** **Error! Bookmark not defined.**

- 3.1 Uji Validitas ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2 Uji Reliabilitas ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3 Analisis Deskriptif ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3.1 Persepsi Responden Terhadap Harga..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3.2 Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3.3 Persepsi Responden Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4 Analisis Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4.1 Analisis Tabulasi Silang Harga Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4.2 Koefisien Korelasi..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4.3 Analisis Regresi Linier Sederhana ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4.4 Koefisien Determinasi..... **Error! Bookmark not defined.**

|  |   |
|--|---|
| 3.4.5 Uji t .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| 3.5 Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa .....                       | <b>Error!<br/>Bookmark not defined.</b> |
| 3.5.1 Analisis Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan<br>Penggunaan Jasa .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| 3.5.2 Koefisien Korelasi.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| 3.5.3 Analisis Regresi Linier Sederhana .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| 3.5.4 Koefisien Determinasi.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| 3.4.5 Uji t .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| 3.6 Analisis Pengaruh harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan<br>Penggunaan Jasa ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| 3.6.1 Koefisien Korelasi.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| 3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| 3.6.3 Koefisien Determinasi.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| 3.6.4 Uji f .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| 3.7 Pembahasan.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| <b>BAB IV PENUTUP .....</b>  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| 4.1 Kesimpulan .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| 4.2 Saran.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| <b>LAMPIRAN.....</b>   | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |

## DAFTAR TABEL

- Tabel 1. 1 Data Jumlah Pelanggan dan Omzet Penjualan PT Pilar Utama Transindo Tahun 2017-2020.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 2 Perbandingan Harga dan Estimasi Waktu Tiba  
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 3 Target Pelanggan dan Pencapaian Pelanggan PT Pilar Utama Transindo Semarang Tahun 2017-2020.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 4 Daftar Keluhan Pelanggan PT Pilar Utama Transindo Semarang Tahun 2017-2020.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 5 Penelitian Terdahulu .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 6 Skala Likert.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 7 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 1 Ketenagakerjaan Karyawan PT Pilar Utama Transindo Semarang.**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Marital**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 8 Intensitas Penggunaan Jasa dalam 1 Tahun Terakhir Responden. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 9 Muatan Barang Pengiriman Responden..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 10 Jenis Armada yang Pernah digunakan Responden .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Harga.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Keputusan Penggunaan Jasa .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.4 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....**Error! Bookmark not defined.**

|   |               |
|---|---------------|
| Tabel 3.5 Keterjangkauan Harga.....                                   | <b>Error!</b> |
| <b>Bookmark not defined.</b>  |               |
| Tabel 3.6 Kesesuaian harga dengan kualitas jasa .....                 | <b>Error!</b> |
| <b>Bookmark not defined.</b>  |               |
| Tabel 3.7 Kesesuaian Harga Dengan Manfaat Jasa .....                  | <b>Error!</b> |
| <b>Bookmark not defined.</b>  |               |
| Tabel 3. 8 Daya Saing Harga .....                                     | <b>Error!</b> |
| <b>Bookmark not defined.</b>  |               |
| Tabel 3.9 Rekapitulasi Variabel Harga.....                            | <b>Error!</b> |
| <b>Bookmark not defined.</b>  |               |
| Tabel 3.10 Kategori Interval Harga .....                              | <b>Error!</b> |
| <b>Bookmark not defined.</b>  |               |
| Tabel 3 11 Distribusi Kategorisasi Harga .....                        | <b>Error!</b> |
| <b>Bookmark not defined.</b>  |               |
| Tabel 3.12 Kerapian Penampilan Karyawan.....                          | <b>Error!</b> |
| <b>Bookmark not defined.</b>  |               |
| Tabel 3.13 Fungsi Armada Trasnportasi.....                            | <b>Error!</b> |
| <b>Bookmark not defined.</b>  |               |
| Tabel 3.14 Penanganan Permasalahan Pelanggan .....                    | <b>Error!</b> |
| <b>Bookmark not defined.</b>  |               |
| Tabel 3.15 Menjaga Keutuhan Dan Keamanan Pelanggan.....               | <b>Error!</b> |
| <b>Bookmark not defined.</b>  |               |
| Tabel 3.16 Penanganan Keluhan Pelanggan Secara Cepat .....            | <b>Error!</b> |
| <b>Bookmark not defined.</b>  |               |
| Tabel 3.17 Penanganan Keluhan Pelanggan Secara Sigap.....             | <b>Error!</b> |
| <b>Bookmark not defined.</b>  |               |
| Tabel 3.18 Pertanggung jawaban Dari Kesalahan Dan Kerusakan Barang... | <b>Error!</b> |
| <b>Bookmark not defined.</b>  |               |
| Tabel 3 19 Jaminan Keamanan Dari Barang Yang Hilang .....             | <b>Error!</b> |
| <b>Bookmark not defined.</b>  |               |
| Tabel 3.20 Perhatian Kepada Pelanggan.....                            | <b>Error!</b> |
| <b>Bookmark not defined.</b>  |               |
| Tabel 3 21 Memahami Keinginan Dan Kebutuhan Pelanggan.....            | <b>Error!</b> |
| <b>Bookmark not defined.</b>  |               |
| Tabel 3.22 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan.....              | <b>Error!</b> |
| <b>Bookmark not defined.</b>  |               |
| Tabel 3.23 Kategori Interval Kualitas Pelayanan .....                 | <b>Error!</b> |
| <b>Bookmark not defined.</b>  |               |
| Tabel 3.24 Distribusi Kategorisasi Kualitas Pelayanan .....           | <b>Error!</b> |
| <b>Bookmark not defined.</b>  |               |
| Tabel 3.25 Keyakinan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa .....           | <b>Error!</b> |
| <b>Bookmark not defined.</b>  |               |
| Tabel 3.26 Kebiasaan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa .....           | <b>Error!</b> |
| <b>Bookmark not defined.</b>  |               |
| Tabel 3.27 Memberikan Rekomendasi Kepada Orang Lain.....              | <b>Error!</b> |
| <b>Bookmark not defined.</b>  |               |

|  |   |
|--|---|
| Tabel 3.28 Melakukan Pembelian Ulang Jasa .....  | <b>Error!</b><br><b>Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 3.29 Rekapitulasi Variabel Keputusan Penggunaan Jasa.....  | <b>Error!</b><br><b>Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 3 30 Kategori Interval Keputusan Penggunaan Jasa .....   | <b>Error!</b><br><b>Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 3.31 Distribusi Kategorisasi Keputusan Penggunaan Jasa.....  | <b>Error!</b><br><b>Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 3.32 Tabulasi Silang Pada Harga Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....                              | <b>Error!</b><br><b>Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 3.33 Koefisien Korelasi Harga Terhadap Keputusan Penggunaan Jas                                      | <b>Error!</b><br><b>Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 3.34 Regresi Linier Sederhana Harga Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa .....                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| Tabel 3.35 Koefisien Determinasi Pengaruh Harga terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| Tabel 3.36 Hasil Uji t Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa .....                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| Tabel 3.37 Tabulasi Silang Pada Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| Tabel 3.38 Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| Tabel 3.39 Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....             | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| Tabel 3 40 Koefisien Determinasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....       | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| Tabel 3.41 Hasil Uji T Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| Tabel 3.42 Koefisien Korelasi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....         | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| Tabel 3.43 Regresi Linier Berganda Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....    | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| Tabel 3.44 Koefisien Determinasi Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa. | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |
| Tabel 3.45 Hasil Uji F Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....       | <b>Error! Bookmark not defined.</b>           |

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Logo PT Pilar Utama Transindo Semarang.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Pilar Utama Transindo Semarang.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.3 Armada Pick Up PT Pilar Utama Transindo Semarang.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.4 Armada Blind Van PT Pilar Utama Transindo Semarang.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.5 Armada CDD Bak dan Box PT Pilar Utama Transindo Semarang.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.6 Armada CDD Long Box PT Pilar Utama Transindo.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.7 Armada Tronton Bak dan Wingbox PT Pilar Utama Transindo Semarang .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 8 Armada Fuso Bak dan Box PT Pilar Utama Transindo Semarang .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.1 Kurva Pengaruh Harga terhadap Keputusan Penggunaan Jasa...**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.2 Kurva pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.3 Kurva pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa.....**Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 3 Tabel Data Identitas Responden .....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 4 Tabel Induk.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Harga**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Keputusan Penggunaan Jasa .....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Harga (X1) Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa (Y).....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 9 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa (Y).....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa (Y)**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 11 Tabel r (Signifikasi 5%) .....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 12 Tabel t (sig 5%) .....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 13 Tabel F (Sig 5%) .....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 14 Tabel Perbandingan Harga dan Estimasi Waktu.....**Error! Bookmark not defined.**