

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA KASUS JASA
PENGIRIMAN ANTERAJA SURABAYA)**



Oleh :

RIFYAL AKMAL ALBIRRUNI

NPM: 17.1.02.10811

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA KASUS JASA
PENGIRIMAN ANTERAJA SURABAYA)**



Oleh :

RIFYAL AKMAL ALBIRRUNI

NPM: 17.1.02.10811

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA KASUS JASA
PENGIRIMAN ANTERAJA SURABAYA)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran



Oleh:

RIFYAL AKMAL ALBIRRUNI

NPM: 17.1.02.10811

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Pada Kasus Jasa Pengiriman Anteraja Surabaya)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

RIFYAL AKMAL ALBIRRUNI

NPM: 17.1.02.10811

**Telah dipertahankan di depan
Tim Penguji pada 17 September 2022**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.

Anggota : 1. Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M.

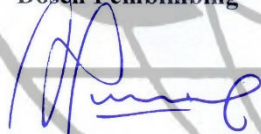
2. Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.Pd., M.Pd., S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Suwitho, M.Si.

Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **RIFYAL AKMAL ALBIRRUNI**

NPM : **17.1.02.10811**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA KASUS JASA PENGIRIMAN ANTERAJA SURABAYA)”

Diajukan untuk diuji pada tanggal 17 September 2022 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 17 September 2022



RIFYAL AKMAL ALBIRRU

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Rifyal Akmal Albirruni
NPM : 17.1.02.10811
Program Studi : Manajemen
Tempat / Tanggal Lahir : Lumajang / 20 Agustus 1997
Agama : Islam
Jumlah Saudara / Anak ke : 2 (Dua) / 1 (Satu)
Alamat Rumah : Jl. Kupang Praupan 2/18 RT 02 RW
07
Status : Mahasiswa

B. ORANG TUA

Nama : Andi Hariyadi
Alamat Rumah : Jl. Kupang Praupan 2/18 RT 02 RW
07
Pekerjaan / Jabatan : Pegawai Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Muhammadiyah 2 Surabaya Tahun 2009
2. Tamat SMP di SMP Muhammadiyah 4 Surabaya Tahun 2012
3. Tamat SMA di SMAN 10 Surabaya Tahun 2015

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-X	2017-2022	-

Dibuat dengan sebenarnya

RIFYAL AKMAL ALBIRRUNI

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah serta Inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA KASUS JASA PENGIRIMAN ANTERAJA SURABAYA)”**.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa terselesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, maka pada kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Dosen Pembimbing Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
4. Orang yang istimewa dalam hidup saya, kedua orang tua saya dan kakak tercinta yang turut memberi dukungan baik moril maupun materil yang sangat mendorong saya untuk terus berusaha dalam menyelesaikan skripsi ini demi terwujudnya cita-cita untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di STIESIA Surabaya.
5. Sahabat-sahabat tercinta saya, Brillii, Pedro, Mahendra, dan Sinatriya yang telah membantu dan memberikan semangat setiap harinya dalam penyelesaian skripsi ini

6. Teman-teman seangkatan, terutama kelas SM1 angkatan 2017 yang selalu mengisi hari-hari menjadi sangat menyenangkan.
7. Seluruh teman-teman saya yang telah memberikan dukungan serta doa padasaya dalam penyelesaian penelitian ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terima kasih.

Surabaya, 17 September 2022

RIFYAL AKMAL ALBIRRUNI



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6

BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ...	7
2.1 Tinjauan Teoritis.....	7
2.1.1 Pemasaran	7
2.1.2 Kualitas Layanan	8
2.1.3 Harga.....	12
2.1.4 Citra Merek.....	15
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Rerangka Konseptual.....	25
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	25
BAB 3 : METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek Penelitian)...	28
3.1.1 Jenis Penelitian	28
3.1.2 Gambaran dari Populasi Penelitian.....	28
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	29
3.2.1 Teknik Sampling.....	29
3.2.2 Penentuan Jumlah Sampel	29
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.3.1 Jenis Data.....	31
3.3.2 Sumber Data	32
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	32
3.4.1 Variabel Penelitian.....	32
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	33

3.5 Teknik Analisis Data.....	37
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	37
3.5.2 Uji Instrumen Data.....	38
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.5.5 Uji <i>Goodness Of Fit</i>	43
3.5.6 Uji Hipotesis (Uji t).....	45
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Hasil Penelitian.....	46
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	46
4.2 Hasil Penelitian.....	47
4.2.1 Gambaran Umum dan Subyek Penelitian.....	47
4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	49
4.2.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	55
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
4.2.5 Uji Asumsi Klasik.....	59
4.2.6 Uji Kelayakan Model (<i>Goodness Of Fit</i>).....	62
4.2.7 Uji Hipotesis.....	63
4.3 Pembahasan.....	65
4.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	65
4.3.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	66
4.3.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	67

BAB 5 : PENUTUP	69
5.1 Simpulan	69
5.2 Keterbatasan.....	69
5.3 Saran	70
JADWAL PENELITIAN	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	74



DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Data Pengiriman Pada <i>Event</i> Harbolnas Tahun 2019.....	4
2. Penelitian Terdahulu	23
3. Karakteristik Usia.	48
4. Karakteristik Jenis Kelamin.....	48
5. Karakteristik Berapa Kali Menggunakan Jasa.....	49
6. Kelas Interval.....	49
7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan.....	51
8. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga	52
9. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek	53
10. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	55
11. Hasil Uji Validitas	56
12. Hasil Uji Reliabilitas.....	57
13. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	57
14. Hasil Uji Normalitas	60
15. Hasil Uji Multikolinearitas	60
16. Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	62
17. Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)	63
18. Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1.Rerangka Konseptual	25
2.Grafik Uji Normalitas Data.....	59
3.Grafik Uji Heteroskedastisitas	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Kuisisioner	74
2. Tabulasi Data	79
3. Hasil <i>Output</i> SPSS	83

