

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA
PENGIRIMAN PT. POS INDONESIA CABANG SURABAYA
SELATAN (PERSERO)**



Oleh :

YOGA WAHYU PRATAMA

NPM : 20.1.02.12257

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA
PENGIRIMAN PT. POS INDONESIA CABANG SURABAYA
SELATAN (PERSERO)**



Oleh :

YOGA WAHYU PRATAMA

NPM : 20.1.02.12257

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA
PENGIRIMAN PT. POS INDONESIA CABANG SURABAYA
SELATAN (PERSERO)**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran



Oleh :

YOGA WAHYU PRATAMA

NPM : 20.1.02.12257

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA
PENGIRIMAN PT. POS INDONESIA CABANG SURABAYA
SELATAN (PERSERO)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

YOGA WAHYU PRATAMA

NPM : 20.1.02.12257

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 04 Mei 2024

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Djawoto, S.E., M.M.
Anggota : 1. Dr. Rismawati, S.E., M.M.
2. Dr. Anindhya Budiarti, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

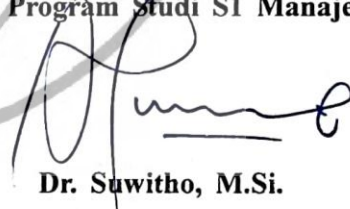
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Anindhya Budiarti, S.E., M.M.



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA


Prof. Dr. Nur Fauziah Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Yoga Wahyu Pratama

NPM : 2010212257

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA PENGIRIMAN PT. POS INDONESIA CABANG SURABAYA SELATAN (PERSERO)

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 04 Mei 2024, 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 penulisan lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan yang saya salin, tiru, atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya 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, 04 Mei 2024
Yang membuat pernyataan



Yoga Wahyu Pratama

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Yoga Wahyu Pratama
NPM : 2010212257
Program Studi : S1 Manajemen
Agama : Islam
Jumlah Saudara / Anak Ke : 2 / 1
Alamat Rumah : Jl. Kedung Baruk 7-A/11
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Damuri
Alamat Rumah : Jl. Kedung Baruk 7-A/11
Pekerjaan : Karyawan Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SDN Kedung Baruk 1/275 Surabaya Tahun 2008 s.d. 2014
2. Tamat SMPN 17 Surabaya Tahun 2014 s.d. 2017
3. Tamat SMKN 12 Surabaya Tahun 2017 s.d. 2020
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I - VIII	2020 – 2024	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja Di	Pangkat / Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya
Oleh

Yoga Wahyu Pratama

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji Syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA PENGIRIMAN PT. POS INDONESIA CABANG SURABAYA SELATAN (PERSERO)” sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan program studi S1 Manajemen dan memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan doa dari berbagai pihak yang terlibat dalam proses penyusunan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Nur Fadrijh 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 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Anindhyta Budiarti, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan meluangkan waktu untuk penulisan serta memberikan banyak arahan perihal pengerjaan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff STIESIA, yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
5. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Damuri dan Ibu Sulastri yang senantiasa

pula memberikan doa, dukungan, serta semangat kepada penulis.

6. Kepada PT. Pos Indonesia Cabang Surabaya Selatan (Persero) yang telah memberikan izin untuk melakukan riset penelitian.
7. Keluarga SM-1 angkatan 2020 tercinta yang bersama-sama berjuang dalam menyelesaikan perkuliahan selama ini serta telah memberikan dukungan maupun doa pada penulis dalam penyelesaian penelitian ini.
8. Untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terimakasih.

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 wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca.

Surabaya, 04 Mei 2024

Yoga Wahyu Pratama

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	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
1.5. Ruang Lingkup Penelitian	12
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	13
2.1. Tinjauan Teoritis	13
2.1.1. Kualitas Pelayanan	13
2.1.2. Promosi	15
2.1.3. Citra Merek	18
2.1.4. Kepuasan Pelanggan	21
2.2. Penelitian Terdahulu.....	27
2.3. Rerangka Konseptual.....	29
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	30
2.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
2.4.2. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	31
2.4.3. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	32

BAB 3 METODE PENELITIAN.....	33
3.1. Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	33
3.1.1. Jenis Penelitian.....	33
3.1.2. Gambaran dari Populasi Penelitian	33
3.2. Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.2.1. Penentuan Jumlah Anggota Sampel.....	34
3.2.2. Teknik <i>Sampling</i>	34
3.3. Teknik Pengumpulan Data	35
3.3.1. Jenis Data	35
3.3.2. Sumber Data.....	36
3.3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.4. Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	37
3.4.1. Variabel Penelitian.....	37
3.4.2. Definisi Operasional Variabel.....	37
3.5. Teknik Analisis Data.....	42
3.5.1. Uji Instrumen Penelitian.....	42
3.5.2. Analisis Regresi Linier Berganda	43
3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....	44
3.5.4. Uji Kelayakan Model	47
3.5.5. Uji Hipotesis (Uji t).....	48
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1. Hasil Penelitian.....	49
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	49
4.1.2. Karakteristik Responden	50
4.1.3. Deskriptif Variabel Penelitian	54
4.2. Teknik Analisis Data	58
4.2.1. Uji Instrumen	58
4.2.2. Analisis Regresi Linier Berganda	59
4.2.3. Uji Asumsi Klasik	61
4.2.4. Uji Kelayakan Model	65
4.2.5. Pengujian Hipotesis.....	67
4.3. Pembahasan	68

4.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	68
4.3.2. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	69
4.3.3. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	70
BAB 5 PENUTUP	71
5.1. Simpulan.....	71
5.2. Keterbatasan	72
5.3. Saran.....	72
JADWAL PENELITIAN	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	78



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. TOP BRAND INDEX Jasa Kurir di Indonesia	4
2. Jumlah Pendapatan Kuartal IV Pos Indonesia Surabaya Cabang Surabaya Selatan (Persero) Pada Tahun 2021 – 2022	6
3. Penelitian Terdahulu	27
4. Skala <i>Likert</i>	36
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Menggunakan Jasa.....	52
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Untuk Tujuan Bisnis	52
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pemahaman Tarif Pengiriman.....	53
10. Interval Kelas	54
11. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	55
12. Tanggapan Responden Terhadap Promosi	56
13. Tanggapan Responden Terhadap Citra Merek	56
14. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	57
15. Hasil Uji Validitas	58
16. Hasil Uji Reliabilitas.....	59
17. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	60
18. Hasil Uji Normalitas	63
19. Hasil Uji Multikolinearitas	64
20. Hasil Uji F	66
21. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	66
22. Hasil Uji t.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Daftar Negara Paling Gemar Belanja <i>Online</i>	2
2. Rerangka Konseptual	30
3. Hasil Uji Normalitas	62
4. Hasil Uji Heteroskedastisitas	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian.....	78
2. Tabulasi Data.....	82
3. Hasil <i>Output</i> SPSS.....	88
4. Tanggapan Responden.....	89
5. Uji Instrumen (Uji Validitas dan Reliabilitas).....	94
6. Analisis Regresi Linier Berganda.....	99
7. Uji Asumsi Klasik.....	100
8. Uji Kelayakan Model.....	102
9. Surat Tugas Bimbingan Skripsi.....	103
10. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	104
11. Surat Ijin Riset.....	105
12. Surat Balasan Ijin Riset.....	106
13. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian.....	107
14. Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	108
15. Hasil Plagiasi.....	109
16. Berita Acara Skripsi.....	115