

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *BRAND IMAGE*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA
PENGIRIMAN ONLINE J&T EXPRESS
DI KABUPATEN KUDUS**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2020**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *BRAND IMAGE*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA
PENGIRIMAN ONLINE J&T EXPRESS DI KABUPATEN KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang
Pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh :

ANDIAS TRI UTOMO

2016-11-428

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

TAHUN 2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *BRAND IMAGE*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA
PENGIRIMAN ONLINE J&T EXPRESS
DI KABUPATEN KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan tim penguji ujian skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, Agustus 2020

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing I



Dina Lusianti, SE. MM. AAK.
NIDN : 0630098401



Dr. Drs. Ag Sunarno H, S.H, S.Pd, M.M
NIDN : 0026065516

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dosen Pembimbing II



Dr. H. Muchamad Edris, Drs, MM
NIDN : 0618066201



Mira Meilia Marka, S.E., M.M
NIDN : 0606058801

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

"Janganlah kamu bersikap lemah. dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya, jika kamu orang-orang yang beriman."

(Q.S. Al-Imran ayat 139)

"Barang siapa bertakwa kepada Allah maka Dia akan menjadikan jalan keluar baginya, dan memberinya rizki dari jalan yang tidak ia sangka, dan barang siapa yang bertawakkal kepada Allah maka cukuplah Allah baginya, Sesungguhnya Allah melaksanakan kehendak-Nya, Dia telah menjadikan untuk setiap sesuatu kadarnya"

(Q.S. Ath-Thalaq: 2-3)

Persembahan :

Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk :

- ✓ Orang tua yang selalu mendukung
- ✓ Saudara yang selalu kusayangi
- ✓ Teman-teman seperjuanganku
- ✓ Dosen dan almamater Universitas Muria Kudus

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, thaufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Brand Image* terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jasa Pengiriman Online J&T Express Kudus**”.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus Jurusan Manajemen Pemasaran.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

- 1) Bapak Dr. Suparno, SH, M.S selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
- 2) Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
- 3) Ibu Dina Lusianti, SE. MM. AAK selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus.
- 4) Bapak Dr. Drs. Ag Sunarno H, S.H, S.Pd, M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaga serta memberikan bimbingan, masukan, arahan, maupun motivasi demi terwujudnya skripsi ini.

- 5) Ibu Mira Meilia Marka,. S.E,. M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga serta memberikan bimbingan, masukan arahan maupun motivasi demi terwujudnya skripsi ini.
- 6) Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, khususnya dosen jurusan Manajemen Universitas Muria Kudus atas segala ilmu yang telah diberikan.
- 7) Orang tua tercinta yang telah memberikan ketulusan doa, semangat, dan kasih sayang yang begitu besar.
- 8) J&T Express Kudus sebagai obyek dilaksanakannya skripsi ini beserta seluruh pimpinan dan staff karyawan yang telah membantu segala kelancarannya.
- 9) Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu segala kritik maupun saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan, agar kelak penulis dapat menghasilkan karya yang lebih baik dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Kudus,

2020

ANDIAS TRI UTOMO

2016-11-428

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *BRAND IMAGE*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA PENGIRIMAN
ONLINE J&T EXPRESS KUDUS**

ANDIAS TRI UTOMO

2016-11-428

Pembimbing :

(1) Dr. Drs. Ag Sunarno H, S.H, S.Pd, M.M (2) Mira Meilia Marka,. S.E,. M.M

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan *brand image* secara parsial terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa pengiriman online J&T Express di Kabupaten Kudus, menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan *brand image* secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa pengiriman online J&T Express di Kabupaten Kudus, menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa pengiriman online J&T Express di Kabupaten Kudus, serta untuk menguji hubungan antar variable yang dihubungkan oleh variable mediasi.

Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 120 orang responden dengan pengolahan data menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil analisis sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan secara langsung dan secara tidak langsung kepuasan pelanggan bisa menjadi mediasi antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. (2) Brand image berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan secara langsung dan secara tidak langsung kepuasan pelanggan bisa menjadi mediasi antara brand image terhadap loyalitas pelanggan. (3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (4) Brand image berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (5) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Brand Image*, Loyalitas Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE ON
CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION IN J&T
EXPRESS KUDUS ONLINE DELIVERY SERVICE USERS**

ANDIAS TRI UTOMO

2016-11-428

Advisor :

(1) Dr. Drs. Ag Sunarno H, S.H, S.Pd, M.M (2) Mira Meilia Marka,. S.E,. M.M

ABSTRACTION

This study aims to analyze the effect of service quality and brand image partially on customer loyalty of J&T Express online delivery service users in Kudus Regency, to analyze the effect of service quality and brand image partially on customer satisfaction of J&T Express online delivery service users in Kudus Regency, to analyze the influence customer satisfaction with customer loyalty of J&T Express online delivery service users in Kudus Regency, as well as to test the relationship between variables connected by the mediating variable.

The number of samples in this study amounted to 120 respondents with data processing using the Structural Equation Modeling (SEM) method. The results of the analysis are as follows: (1) Service quality has a positive and significant effect on customer loyalty directly and indirectly customer satisfaction can be a mediation between service quality and customer loyalty. (2) Brand image has a positive and significant effect on customer loyalty, directly and indirectly customer satisfaction can be a mediation between brand image and customer loyalty. (3) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. (4) Brand image has a positive and significant effect on customer satisfaction. (5) Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Brand Image, Customer Loyalty, and Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI	vii
<i>ABSTRACTION</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup	8
1.3. Perumusan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Kepuasan Pelanggan	11
2.2. Loyalitas Pelanggan	21
2.3. Kualitas Layanan	26
2.4. Citra Merek (Brand Image)	29
2.5. Tinjauan Penelitian Terdahulu	34
2.6. Pengaruh Antar Variabel	38
2.7. Kerangka Pemikiran Teoritis	42
2.8. Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1. Rancangan Penelitian	44

	Halaman
3.2. Variabel Penelitian.....	44
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	45
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	47
3.5. Populasi dan Sampel.....	48
3.6. Pengumpulan Data.....	49
3.7. Uji Instrumen.....	50
3.8. Pengolahan Data.....	51
3.9. Analisis Data.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	60
4.2. Karakteristik Responden.....	63
4.3. Hasil Uji Instrumen.....	68
4.4. Analisis Data.....	71
4.5. Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	77
4.6. Uji Hipotesis.....	79
4.7. Pembahasan.....	83
BAB V PENUTUP.....	90
5.1. Kesimpulan.....	90
5.2. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN.....	95

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Keluhan Pelanggan J&T Express Kudus	6
Tabel 3.1 Skala Likert	49
Tabel 3.2 <i>Goodness - of - Fit Indices</i>	58
Tabel 4.1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Usia	64
Tabel 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan	64
Tabel 4.4 Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	65
Tabel 4.5 Frekuensi Variabel <i>Brand Image</i>	66
Tabel 4.6 Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan	67
Tabel 4.7 Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan	67
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	69
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel <i>Brand Image</i>	69
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	70
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	70
Tabel 4.12 Uji <i>Construct Reliability</i>	71
Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Konfirmatori Variabel Eksogen	73
Tabel 4.14 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen	74
Tabel 4.15 Uji Model <i>Goodness Of Fit</i> Variabel Endogen	76
Tabel 4.16 Hasil Analisis Konfirmatori Faktor Endogen	77
Tabel 4.17 Uji Model <i>Goodness Of Fit</i> Variabel penelitian	78
Tabel 4.18 <i>Scalar Estimates</i>	79
Tabel 4.19 Hasil Estimasi <i>Direct Effect</i>	81
Tabel 4.20 Hasil Estimasi <i>Indirect Effect</i> dan <i>Total Effect</i>	82

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	42
Gambar 4.1 Analisis Konfirmatori Variabel Eksogen.....	73
Gambar 4.2 Analisis Konfirmatori Faktor Eksogen.....	75
Gambar 4.3 Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	78

