



**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, NILAI PELANGGAN
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN YANG BERDAMPAK PADA LOYALITAS
PELANGGAN PT. PANDU LOGISTIK 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 :

MUHAMMAD DWI PRAMONO

NIM. 2016-11-170

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

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, NILAI PELANGGAN
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN YANG BERDAMPAK PADA LOYALITAS
PELANGGAN PT. PANDU LOGISTIK KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus 2021

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



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

Pembimbing I



Dr. Drs. Ag. Sunarno H, SH. S.Pd. MM.
NIDN. 0026065516

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM.
NIDN. 0618066201

Pembimbing II



Noor Azis, SE. MM.
NIDN. 0609107501

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, NILAI PELANGGAN
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN YANG BERDAMPAK PADA LOYALITAS
PELANGGAN PT. PANDU LOGISTIK KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 2020

Pembimbing I



Dr. Drs. Ag. Sunarno H, SH. S.Pd. MM.
NIDN. 0026065516

Pembimbing II



Noor Azis, SE. MM.
NIDN. 0609107501

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Allah yang menjadikan bumi itu mudah untuk kalian, maka berjalanlah di seluruh penjurunya dan makanlah sebagian rizki nya dan kepada Nya lah tempat kembaliidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya.

QS. Al Mulk: 15

Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui

QS. Al Baqarah: 216

Kebahagiaan itu bergantung pada dirimu sendiri.

Aristoteles

Persembahan :

1. Kedua orang tuaku dan keluarga tercinta
2. Sahabat-sahabatku yang tersayang
3. Teman seangkatan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus
4. Almamater Universitas Muria Kudus

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Perusahaan, Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan PT. Pandu Logistik Kudus”** sebagai salah satu syarat untuk sebagai salah satu syarat menyelesaikan Sarjana Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus. Selama proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini, penulis telah mendapatkan bantuan dari banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
2. Dina Lusianti, SE., MM., AAK., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Dr. Drs. Ag. Sunarno H, SH. S.Pd. MM., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada peneliti dengan penuh kesabaran dari penyusunan hingga menyelesaikan skripsi ini.
4. Noor Aziz, SE. MM., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada peneliti dengan penuh kesabaran dari penyusunan hingga menyelesaikan skripsi ini.

5. Segenap dosen pengajar dan karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus atas bekal ilmu, bantuan pelayanan dan kerjasamanya selama masa perkuliahan.
6. Seluruh responden yaitu pelanggan PT. Pandu Logistik Kudus yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
7. Kedua orang tua dan keluargaku yang selalu memberikan dorongan dan doa sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa hasil penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun penulis telah berusaha dengan pikiran dan kemampuan agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Maka dari itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Allah SWT. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Kudus,

2020

Penulis,

MUHAMMAD DWI PRAMONO

NIM. 2016-11-170

ABSTRAKSI

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN YANG BERDAMPAK PADA LOYALITAS PELANGGAN PT. PANDU LOGISTIK KUDUS

Muhammad Dwi Pramono

NIM. 2016-11-170

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Drs. Ag. Sunarno H, SH. S.Pd. MM.
2. Noor Azis, SE. MM.

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra perusahaan, nilai pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang berdampak pada loyalitas pelanggan pada PT. Pandu Logistik Kudus. Pada penelitian ini menggunakan tiga variabel eksogen adalah citra perusahaan, nilai pelanggan dan kualitas pelayanan. Serta dua variabel endogen adalah kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuesioner dan dokumentasi. Sampel yang digunakan terdiri dari 105 responden dengan teknik *purposive sampling* yaitu pelanggan yang telah menggunakan jasa PT. Pandu Logistic Kudus sebanyak 3 kali dalam waktu dua bulan terakhir.

Pada penelitian ini analisis data yang digunakan program (SEM) *Structural Equation Modeling* yang dioperasikan melalui program AMOS. Hasil penelitian menunjukkan citra perusahaan, nilai pelanggan dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Serta citra perusahaan, nilai pelanggan dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: citra perusahaan, nilai pelanggan, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

EFFECT OF COMPANY IMAGE, CUSTOMER VALUE AND THE QUALITY OF SERVICE TO SATISFACTION CUSTOMERS THAT IMPACT ON THE CUSTOMER LOYALTY OF PT. PANDU LOGISTIC KUDUS

Muhammad Dwi Pramono

NIM. 2016-11-170

Guidance Lecturer : 1. Dr. Drs. Ag. Sunarno H, SH. S.Pd. MM.
2. Noor Azis, SE. MM.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMIC AND AND BUSINESS STUDY PROGRAM
OF MANAGEMENT**

This study aims to analyze the effect of corporate image, customer value and service quality on customer satisfaction which has an impact on customer loyalty at PT. Holy Logistics Guide. This study uses three exogenous variables, namely company image, customer value and service quality. And two endogenous variables are customer satisfaction and customer loyalty. The data collection methods used in this study were questionnaires and documentation. The sample used consisted of 105 respondents with a purposive sampling technique, namely customers who have used the services of PT. Pandu Logistic Kudus 3 times in the last two months.

In this study, data analysis used the Structural Equation Modeling (SEM) program which is operated through the AMOS program. The results showed that company image, customer value and service quality had a positive and significant impact on customer satisfaction. As well as company image, customer value and service quality have a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: *company image, customer value, service quality, customer satisfaction and customer loyalty.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup	8
1.3. Perumusan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Kegunaan Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Loyalitas Pelanggan	12
2.2. Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3. Citra Perusahaan.....	18
2.4. Nilai Pelanggan	22
2.5. Kualitas Pelayanan	24
2.6. Pengaruh Antar Variabel	29
2.7. Tinjauan Penelitian Terdahulu	35
2.8. Kerangka Pemikiran Teoritis	38
2.9. Hipotesis.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	40

3.2. Populasi dan Sampel.....	43
3.3. Jenis Data dan Sumber Data	45
3.4. Metode Pengumpulan Data	47
3.5. Pengolahan Data	47
3.6. Uji Instrumen.....	49
3.7. Teknik Analisis Data	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	61
4.2. Deskripsi Responden	63
4.3. Deskripsi Variabel Penelitian	64
4.4. Analisis Data	68
4.5. Analisis Konfirmatori Full Model.....	80
4.6. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	83
4.7. Analisis Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total..	87
4.8. Pembahasan	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	101
5.1. Kesimpulan.....	101
5.2. Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data Jumlah Pelanggan PT. Pandu Logistic Pada Tahun 2018 - 2019	4
Tabel 1.2. Top Brand Jasa Kurir Indonesia Tahun 2018 dan 2019	5
Tabel 3.1. Uji <i>Goodness of Fit</i>	59
Tabel 4.1. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2. Pengelompokan Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	64
Tabel 4.3. Statistik Deskriptif Variabel Citra Perusahaan	65
Tabel 4.4. Statistik Deskriptif Variabel Nilai Pelanggan.....	66
Tabel 4.5. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	66
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	67
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	68
Tabel 4.8. <i>Standardized Regression Weight</i> Eksogen	70
Tabel 4.9. <i>Standardized Regression Weight</i> Endogen	71
Tabel 4.10. <i>Standardized Regression Weight</i> Eksogen setelah Perbaikan Model	73
Tabel 4.11. Ukuran Sampel	75
Tabel 4.12. Uji Normalitas Data	76
Tabel 4.13. Uji Outlier	77
Tabel 4.14. Uji Multikolonieritas.....	78
Tabel 4.15. Hasil Pengujian <i>Construct Reliability</i> dan <i>Variance Extracted</i>	79
Tabel 4.16. Diskriminant Validity	80
Tabel 4.17. Uji Full Model <i>Goodness of Fit SEM</i>	81
Tabel 4.18. Nilai <i>Squared Multiple Correlation</i>	82
Tabel 4.19. Tabel <i>Regression Weights</i>	83
Tabel 4.20. Hasil Pengujian Hipotesis	84
Tabel 4.21. Pengaruh Langsung Variabel Laten	88

Tabel 4.22. Pengaruh Tidak Langsung Variabel Laten	89
Tabel 4.23. Pengaruh Total antar Variabel Laten	89



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Pengaruh Citra Perusahaan, Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan yang Berdampak Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Pandu Logistik Kudus .	38
Gambar 4.1. Pengujian Konfirmatori Eksogen Sebelum Perbaikan Model	69
Gambar 4.2. Pengujian Konfirmatori Endogen.....	71
Gambar 4.3. Pengujian Konfirmatori Eksogen Setelah Perbaikan Model	73
Gambar 4.4. Analisis Full Variabel Eksogen dan Endogen	74
Gambar 4.5. Hasil Uji Full Model Structural Equation Modelling (SEM)	81



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Hasil Kuesioner Responden
- Lampiran 3. Frekuensi Data
- Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5. Analisis Data

