



**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN,
CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT. POS INDONESIA CABANG JEPARA**

Oleh :

PUTRI RAHAYU

NIM 2017-11-133

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2022**



**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN,
CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT. POS INDONESIA CABANG JEPARA**

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

Oleh :

PUTRI RAHAYU

NIM 2017-11-133

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2022**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN,
CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT. POS INDONESIA CABANG JEPARA**

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



**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN,
CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT. POS INDONESIA CABANG JEPARA**

Nama : Putri Rahayu
NIM : 201711133
Program Studi : Manajemen

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

Kudus, 2022

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing I


Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.
NIDN. 0628048702

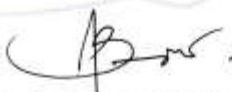

Dr. Dra. Mamik Indarvani, M.S.
NIDN/0628045901

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing II


Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.
NIDN. 0616077304


Agung Subono, S.E., M.Si
NIDN. 0520017602

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.”

- Ridwan Kamil

“Jangan menilai saya dari kesuksesan, tetapi nilai saya dari seberapa sering saya jatuh dan berhasil bangkit kembali.”

- Nelson Mandela

PERSEMBAHAN :

Teriring puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufiq, hidayah, serta inayahNya, sehingga pada kesempatan kali ini penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan segala kerendahan hati dan penuh kesabaran. Oleh karena itu, penulis persembahkan karya skripsi ini kepada:

- ❖ Kedua orang tua yang terhormat, yang senantiasa ikhlas dalam mendidik dan memberikan dorongan motivasi baik spiritual maupun material. Serta atas limpahan doa restu, perjuangan, dan pengorbanan beliau yang tiada akhir, terimakasih telah menjadi cahaya dan tauladan dalam setiap langkah perjalanan hidupku. Semoga diberikan umur panjang dan kesehatan dalam keistikamahan.
- ❖ Saudara-saudaraku tersayang, yang selalu memberikan dukungan dalam canda dan tawanya. Semoga pencapaian ini dapat menjadi bukti yang positif dan yakinlah bahwa keberhasilan selalu menyertai bagi siapapun yang mau berusaha.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah Swt. Zat yang hanya kepada-Nya memohon pertolongan. Alhamdulillah atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsinya yang berjudul **“PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. POS INDONESIA CABANG JEPARA”**. Shalawat dan salam kepada Rasulullah Saw. yang senantiasa menjadi sumber inspirasi dan teladan terbaik untuk umat manusia.

Banyak dukungan dari berbagai pihak dalam menyelesaikan studi dan tugas akhir ini. Oleh karena itu, sudah sepantasnya penulis dengan penuh hormat mengucapkan terimakasih dan mendoakan semoga Allah memberikan balasan terbaik kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si., selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar., S.E., M.M., selaku Dekan Universitas Muria Kudus.
3. Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Dr. Dra. Mamik Indaryani, M.S., selaku Dosen Pembimbing I dan Agung Subono, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Segenap dosen pengajar dan staf karyawan pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus atas bimbingan, bantuan pelayanan dan kerjasamanya.
6. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan dorongan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Terima kasih penulis juga untuk semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis menyadari bahwa tidak ada yang sempurna, penulis masih melakukan kesalahan dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu, penulis meminta maaf atas kesalahan yang dilakukan penulis.

Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan ke arah yang lebih baik. Semoga Allah Swt. senantiasa melimpahkan rahmat dan rida-Nya kepada kita semua.

Kudus, Mei 2022

Penulis,

Putri Rahayu
NIM 2017-11-133

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN, CITRA
MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. POS INDONESIA CABANG JEPARA**

Putri Rahayu
NIM 2017-11-133

Pembimbing : 1. Dr. Dra. Mamik Indaryani, M.S
2. Agung Subono, S.E., M.Si

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

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan PT. POS Indonesia Cabang Jepara. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Sampel adalah pelanggan PT. Pos Indonesia Cabang Jepara yang berjumlah 100 responden dan pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, wawancara, dan observasi. Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. POS Indonesia Cabang Jepara. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. POS Indonesia Cabang Jepara. Citra merek tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. POS Indonesia Cabang Jepara. Kepercayaan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada PT. POS Indonesia Cabang Jepara. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada PT. POS Indonesia Cabang Jepara. Citra merek mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada PT. POS Indonesia Cabang Jepara. Kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada PT. POS Indonesia Cabang Jepara. Kepercayaan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada PT. POS Indonesia Cabang Jepara. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada PT. POS Indonesia Cabang Jepara. Citra merek mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada PT. POS Indonesia Cabang Jepara.

Kata Kunci : Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan.

Daftar pustaka : 65 (tahun 2012-2019).

Effect of Trust, Quality Of Service, Brand Image on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction in PT. Pos Indonesia Jepara Branch

Putri Rahayu
NIM 2017-11-133

Lecturer : 1. Dr. Dra. Mamik Indaryani, M.S
2. Agung Subono, S.E., M.Si

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS PROGRAM OF MANAGEMENT

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of trust, service quality and brand image on customer loyalty through customer satisfaction PT. POS Indonesia Jepara Branch. The approach used in this research is a quantitative approach. The sample is a customer of PT. Pos Indonesia Jepara Branch, totaling 100 respondents and sampling using purposive sampling technique. Data collection techniques used in this study were questionnaires, interviews, and observations. The data analysis technique used Structural Equation Modeling. The results showed that trust has an influence on customer satisfaction at PT. POS Indonesia Jepara Branch. Service quality has an influence on customer satisfaction at PT. POS Indonesia Jepara Branch. Brand image has no effect on customer satisfaction at PT. POS Indonesia Jepara Branch. Trust has an influence on customer loyalty at PT. POS Indonesia Jepara Branch. Service quality has an influence on customer loyalty at PT. POS Indonesia Jepara Branch. Brand image has an influence on customer loyalty at PT. POS Indonesia Jepara Branch. Customer satisfaction has an influence on customer loyalty at PT. POS Indonesia Jepara Branch. Trust has an influence on customer loyalty through customer satisfaction at PT. POS Indonesia Jepara Branch. Service quality has an influence on customer loyalty through customer satisfaction at PT. POS Indonesia Jepara Branch. Brand image has an influence on customer loyalty through customer satisfaction at PT. POS Indonesia Jepara Branch.

Keywords: Trust, Service Quality, Brand Image, Customer Loyalty, Customer Satisfaction.

References: 65 (2012-2019).

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup.....	8
1.3 Perumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	12
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kepercayaan.....	13
2.1.1 Pengertian Kepercayaan	13
2.1.2 Indikator Kepercayaan.....	14
2.2 Kualitas Pelayanan	15
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	17

	Halaman
2.3 Citra Merek	18
2.3.1 Pengertian Citra Merek.....	18
2.3.2 Indikator Citra Merek	19
2.4 Kepuasan	20
2.4.1 Pengertian Kepuasan	20
2.4.2 Indikator Kepuasan.....	22
2.5 Loyalitas Pelanggan	23
2.5.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	23
2.5.2 Indikator Loyalitas Pelanggan	24
2.6 Pengaruh Antar Variabel.....	25
2.6.1 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan	25
2.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan ...	26
2.6.3 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan.....	27
2.6.4 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan	27
2.6.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	28
2.6.6 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan	29
2.6.7 Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan..	30
2.6.8 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	31
2.6.9 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	32
2.6.10 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	33
2.7 Penelitian Terdahulu	34
2.8 Kerangka Pemikiran Teoritis	39
2.9 Hipotesis.....	41

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian.....	43
3.2. Variabel Penelitian.....	43
3.3. Definisi Operasional Variabel	44
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	47
3.5. Populasi dan Sampel.....	47
3.6. Pengumpulan Data.....	49
3.7. Pengolahan Data	50
3.8. Uji Instrumen Penelitian	51
3.9. Analisis Data.....	53

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	62
4.1.1 Sejarah PT. POS Indonesia Cabang Jepara	62
4.1.2 Visi dan Misi PT. Pos Indonesia Cabang Jepara	64
4.2. Karakteristik Responden	64
4.2.1 Jenis Kelamin	64
4.2.2 Umur	66
4.2.3 Pendidikan Terakhir	66
4.2.4 Pekerjaan	67
4.3. Statistik Deskriptif Data Penelitian.....	68
4.3.1 Variabel Kepercayaan (X_1).....	68
4.3.2 Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	69
4.3.3 Variabel Citra Merek (X_3)	70
4.3.4 Variabel Kepuasan Pelanggan (Y_1)	71
4.3.5 Variabel Loyalitas Pelanggan (Y_2)	72
4.4. Kelayakan Estimasi Parameter.....	73
4.4.1 Uji Validitas.....	73
4.4.2 Uji Reliabilitas	76

	Halaman
4.5. Analisis Inferensial.....	77
4.5.1 Evaluasi Atas Asumsi-asumsi SEM	78
4.5.1.1 Normalitas Data	78
4.5.1.2 <i>Outliers</i>	79
4.5.1.3 <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i>	80
4.6. <i>Structural Model (Full Model)</i>	80
4.6.1 <i>Model Fit</i>	80
4.6.2 <i>Regression Weight</i>	82
4.6.3 Koefisien Determinasi	85
4.7. Besar <i>Total Effect</i>	86
4.8. Pembahasan.....	88
4.8.1 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	88
4.8.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	89
4.8.3 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	90
4.8.4 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	92
4.8.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	93
4.8.6 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan.....	95
4.8.7 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	96
4.8.8 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	97
4.8.9 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	99

4.8.10 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	100
---	-----

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	103
5.2. Saran.....	106

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Jasa PT Pos Indonesia Cabang Jepara Tahun 2021	5
Tabel 3.1 Jumlah Pengguna Jasa PT Pos Indonesia Cabang Jepara Januari 2021 – Juni 2022	48
Tabel 3.2 Skala Likert	50
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	65
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Umur	66
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir	66
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	67
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Data Penelitian Variabel Kepercayaan (X_1)	68
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Data Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	69
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Data Penelitian Variabel Citra Merek (X_3)	70
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Data Penelitian Variabel Kepuasan Pelanggan (Y_1)	71
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Data Penelitian Variabel Loyalitas Pelanggan (Y_2)	72
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	74
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	76
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	77
Tabel 4.13 Uji Normalitas Data	78
Tabel 4.14 Uji <i>Multivariate Outliers</i>	79
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Kelayakan Model	81
Tabel 4.16 Hasil Estimasi Parameter Pengaruh Langsung antar Variabel Berdasarkan Model SEM	82
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Hipotesis (Pengaruh Langsung/ <i>Direct</i>)	85

Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	86
Tabel 4.19 Besar <i>Total Effect</i>	87



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Jasa Pengiriman Barang di Indonesia.....	4
Gambar 2.1 Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada PT. Pos Indonesia Cabang Jepara	41
Gambar 4.2 <i>Full Measurement</i>	75
Gambar 4.1 <i>Structural Model (Full Model)</i>	81



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Data Identitas Responden
- Lampiran 3 Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 4 Hasil Output AMOS

