



**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING
(STUDI KASUS PELANGGAN J&T DI KUDUS)**

**skripsi
Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**Diajukan oleh :
ALFI MAULIDA
NIM. 2018-11-468**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2023**



**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING
(STUDI KASUS PELANGGAN J&T DI KUDUS)**

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

Oleh

Alfi Maulida

201811468

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2023**

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI KASUS PELANGGAN J&T DI KUDUS)**

Nama : Alfi Maulida

NIM : 201811468

Program Studi : Manajemen

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

Kudus,

Mengetahui
Ketua Program Studi



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)

NIDN. 0024037701

Mengetahui

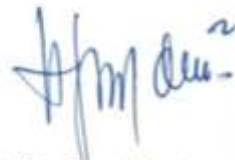
Dekan



(Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M)

NIDN. 0616077304

Pembimbing I



(Dr. Dra Mamik Indarvani, M.S)

NIDN. 0628045901

Pembimbing II



(Hutomo Rusdianto, SE., MBA., AWM., QWM., CBV)

NIDN. 0619108502

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

Dan Besabarlah. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabra (QS. Al-Anfal : 46).

“Ketahuilah bahwa kemenangan bersama dengan kesabaran, kelapangan Bersama kesempitan dan kesulitanlah bersama kemenangan” (HR. Timidzi).

Persembahan :

1. Ayah dan Ibu tersayang
2. Kakak – Kakakku yang kucintai
3. Sahabat dan Teman
4. Almamater UMK

KATA PENGANTAR

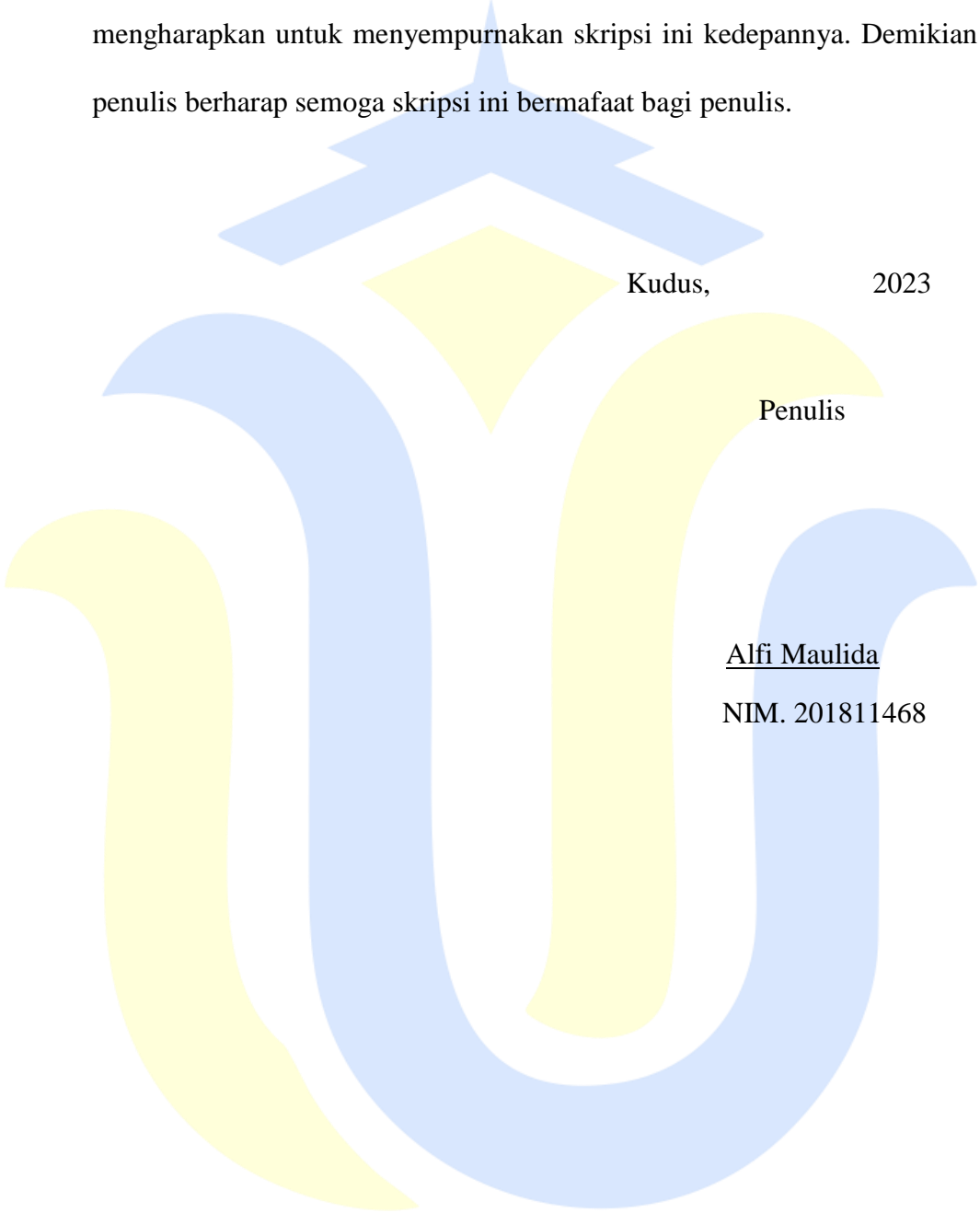
Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah, yang telah melimpahkan ramat,taufiq,hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir kuliah (skripsi) yang berjudul “Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyaitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pelanggan J&T Di Kudus).” Skripsi ini disusun digunakan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bimbingan,bantuan, dukungan dan nasehat dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.,SI selaku Rektor Universitas Muria Kudus
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
3. Noor Indah Rahmawati, S.E. M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
4. Dr. Dra. Mamik Indaryani M.S selaku Dosen pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu, serta membimbing dengan sabra, perhatian sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik

5. Hutomo Rusdianto, S.E., M.B.A., A.W.M., Q.W.M., C.B.V. selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu untuk bimbingan, selalu membantu dengan sabar, perhatian serta membalas chat dengan cepat guna melakukan bimbingan dengan cepat sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis selama perkuliahan.
7. Atasan Jasa Ekspedisi J&T di Kudus yang telah memberikan izin penelitian.
8. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk pengisian kuesioner.
9. Kepada orang tua tercinta ayah dan ibu yang telah memberikan dukungan, motivasi, semangat, kasih sayang, materi, doa dan waktu yang diberikan serta kakak-kakakku yang selalu memberikan perhatian dan dukungan.
10. Dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dalam penyusunan menyelesaikan skripsi.

Dalam penulisan skripsi, penulis berusaha dengan maksimal, dengan kerendahan hati penulis jika masih terdapat kekurangan, maka kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca, penulis sangat mengharapkan untuk menyempurnakan skripsi ini kedepannya. Demikian penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis.



Kudus,

2023

Penulis

Alfi Maulida

NIM. 201811468

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(STUDI KASUS PELANGGAN J&T DI KUDUS)

Alfi Maulida

201811468

Pembimbing : 1. Dr. Dra. Mamik Indaryani, M.S

2. Hutomo Rusdianto, SE., MBA., AWM., QWM., CBV

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi kasus pelanggan j&t di kudas). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini seluruh pelanggan j&t di kudas, sampel yang digunakan berjumlah 100 responden dengan menggunakan tehnik *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan program AMOS. Berdasarkan hasil kesimpulan bahwa (1) Citra perusahaan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (3) Citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (4) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (5) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (6) Kepuasan pelanggan tidak bisa menjadi variabel mediasi dari pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan. (7) Kepuasan pelanggan tidak bisa menjadi variabel mediasi dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Hal tersebut berarti pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan sudah mampu meningkatkan loyalitas pelanggan J&T di Kudus tanpa diperkuat oleh kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci : citra perusahaan,kualitas pelayanan,loyalitas pelanggan,
kepuasan pelanggan**

ABSTRACTION

THE EFFECT OF CORPORATE IMAGE AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLES (CASE STUDY OF J&T CUSTOMERS IN KUDUS)

Alfi Maulida

201811468

Pembimbing : 1. Dr. Dra. Mamik Indaryani, M.S

2. Hutomo Rusdianto, SE, MBA, AWM, QWM, CBV

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of corporate image and service quality on customer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable (case study of j&t customers in Kudus). This research is a quantitative research. The population in this study were all J&T customers in Kudus, the sample used was 100 respondents using a purposive sampling technique. The data analysis used is Structural Equation Modeling (SEM) using the AMOS program. Based on the results of the conclusion that (1) corporate image has a positive and not significant effect on customer loyalty. (2) Service quality has a positive and significant effect on customer loyalty. (3) Corporate image has a positive and significant effect on customer satisfaction. (4) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. (5) Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty. (6) Customer satisfaction cannot be a mediating variable from the effect of corporate image on customer loyalty. (7) Customer satisfaction cannot be a mediating variable from the effect of service quality on customer loyalty. This means that the influence of corporate image and service quality has been able to increase J&T customer loyalty in Kudus without being strengthened by customer satisfaction.

Keywords: corporate image, service quality, customer loyalty, customer satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Ruang Lingkup.....	9
1.3 Perumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.5.1 Secara Teoritis.....	11
1.5.2 Manfaat Praktis.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Deskripsi Teori.....	13
2.1.1 Teori Citra Perusahaan.....	13
2.1.2 Teori Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.3 Teori Loyalitas Pelanggan.....	20
2.1.4 Teori Kepuasan Pelanggan.....	22
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	33
2.3.1 Pengaruh Antar Variabel.....	33
2.3.2 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	39
2.4 Hipotesis.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	42

3.1 Rancangan Penelitian	42
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	42
3.2.1 Jenis Variabel.....	43
3.2.2 Definisi Operasional Variabel	43
3.3 Jenis dan Sumber Data	46
3.4 Poluasi dan Sampel	46
3.4.1 Populasi	46
3.4.2 Sampel	47
3.5 Teknik Pengambilan sampel.....	47
3.6 Pengumpulan data	48
3.7 Uji Instrumen.....	49
3.7.1 Uji Validitas	49
3.7.2 Uji Reliabilitas	50
3.8 Pengolahan Data.....	51
3.8.1 <i>Scoring</i> (pemberian skor).....	51
3.8.2 <i>Editing</i> (pengeditan).....	51
3.8.3 <i>Tabulating</i> (tabulasi).....	51
3.9 Analisis Data	51
3.9.1 Pengertian <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	52
3.9.2 Asumsi <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	53
3.9.3 Bagian <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	55
3.9.4 Proses Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	56
3.10 Uji Hipotesis.....	67
3.11 Uji Mediasi	68
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	69
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	69
4.1.1 Sejarah Singkat Ekspedisi J&T	69
4.1.2 Profil Ekspedisi J&T.....	71
4.1.3 Visi, Misi, dan Motto Ekspedisi J&T	71
4.2 Penyajian Data.....	73

4.2.1	Deskripsi Responden	73
4.2.2	Deskriptif Variabel.....	76
4.3	Analisis Data	79
4.3.1	Analisis Konfirmatori	79
4.3.2	Hasil Uji Instrumen Data	93
4.3.3	SEM (<i>Structral Equation Modelling</i>).....	97
4.4	Pembahasan	106
4.4.1	Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	106
4.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	107
4.4.3	Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	108
4.4.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	109
4.4.5	Pengaruh Loyalitas Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan	110
4.4.6	Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	111
4.4.7	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	111
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		113
5.1	Kesimpulan.....	113
5.2	Saran	114
DAFTAR PUSTAKA		116
LAMPIRAN – LAMPIRAN		121

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Realisasi dan Target Jumlah Pelanggan J&T Di Kudus Pada Tahun 2022	5
Table 1.2 Top Brand Jasa Kurir Indonesia Tahun 2018 – 2022	5
Table 1.3 Keluhan Umum Pelanggan J&T	6
Tabel 3.1 Instrumen Skala Likert	49
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	74
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	74
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	75
Tabel 4.5 Citra Perusahaan	76
Tabel 4.6 Kualitas Pelayanan	77
Tabel 4.7 Kepuasan Pelanggan	77
Tabel 4.8 Loyalitas Pelanggan	78
Tabel 4.9 <i>Goodness Of Fit Indix</i> Variabel Eksogen Sebelum Perbaikan	80
Tabel 4.10 <i>Goodness of Fit Indix</i> Variabel Eksogen Setelah Perbaikan	81
Tabel 4.11 Regression Weights: (Group number 1 - Default model)	82
Tabel 4.12 <i>Goodness of Fit Indix</i> Variabel Endogen Sebelum Perbaikan	84
Tabel 4.13 <i>Goodness of Fit Indix</i> Variabel Eksogen Setelah Perbaikan	85
Tabel 4.14 Regression Weights: (Group number 1 - Default model)	86
Tabel 4.15 Kriteria Goodness of Fit Indices Variabel Full Mode Sebelum Perbaikan	88
Tabel 4.16 Kriteria Goodness of Fit Indices Variabel Full Mode Sebelum Perbaikan	89
Tabel 4.17 Standardized Regression Weight	90
Tabel 4.18 Uji Validitas	94
Tabel 4.19 Uji Average Variance Extracted Variabel Penelitian	95
Tabel 4.20 Discriminant Validity	96
Tabel 4.21 Construct Reliability	97
Tabel 4.22 Uji Normalitas	98

Tabel 4.23 Outliers.....	99
Tabel 4.24 Hasil Estimasi Parameter Pengaruh Langsung Antar Variabel	101
Tabel 4.25 Pengaruh Antar Variabel.....	103
Tabel 4.26 Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel.....	104
Tabel 4.27 Total Effect	105



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pelanggan J&T Di Kudus).....	40
Gambar 4.1 Logo J&T	70
Gambar 4.1 Output Variabel Eksogen Sebelum Perbaikan	79
Gambar 4.2 Output Variabel Eksogen Sesudah Perbaikan.....	81
Gambar 4.3 Output Variabel Endogen Sebelum Perbaikan.....	83
Gambar 4.4 Output Variabel Endogen Setelah Perbaikan	85
Gambar 4.5 Output <i>Full Measurement</i> Model Sebelum Perbaikan.....	87
Gambar 4.6 Output <i>Full Measurement</i> Model Setelah Perbaikan	88
Gambar 4.7 <i>Structral Equation Modelling</i>	90

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN.....	122
LAMPIRAN 2 TABULASI HASIL TANGGAPAN RESPONDEN.....	130
LAMPIRAN 3 LAMPIRAN ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL.....	143
LAMPIRAN 4 ANALISIS KONFIRMATORI.....	146
LAMPIRAN 5 HASIL UJI SEM.....	172

