



**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA DENGAN EKUITAS
MEREK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA KONSUMEN J&T *EXPRESS* PATI)**

Skripsi

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh

ENO DEWI NUR LUSYANI

NIM : 201911404

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



**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA DENGAN EKUITAS
MEREK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA KONSUMEN J&T *EXPRESS* PATI)**

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

Oleh :

ENO DEWI NUR LUSYANI

NIM : 201911404

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

TAHUN 2023

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA DENGAN EKUITAS
MEREK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA KONSUMEN J&T EXPRESS PATI)**

Nama : ENO DEWI NUR LUSYANI

NIM : 201911404

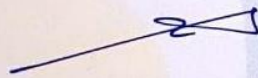
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 9 September 2023

Mengetahui,
Ketua Program Studi



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.)
NIDN.0024037701

Pembimbing I



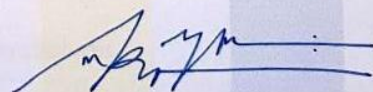
(Dina Lusianti, S.E., M.M., A.A.K.)
NIDN.0630098401

Mengetahui,
Dekan



(Dr. Ketan Sumekar, S.E., M.M.)
NIDN.0616077304

Pembimbing II



(Rozaq M. Yasin, S.E., M.E.K.)
NIDN.0610019601

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Dan barang siapa yang bertaqwa kepada Allah, niscaya Allah menjadikan baginya kemudahan dalam urusannya.”

(Q.S At-Talaq: 4)

“If you don't go after what you want, you'll never have it. And if you don't ask, the answer is always no. Also if you don't step forward, you're always in the same place.”

(Nora Roberts)

“Skripsi yang baik bukanlah skripsi yang sempurna. Tetapi skripsi yang baik adalah skripsi yang selesai. Keep working and keep spirit.”

(Penulis)

Persembahan:

- ❖ Kedua orang tuaku tercinta
Bapak Suwanto dan Ibu Rasiyem
- ❖ Keluarga besar tercinta
- ❖ Dosen jurusan Manajemen
- ❖ Teman-teman Manajemen seperjuangan
- ❖ Serta almamaterku tercinta

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang dengan rahmat dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Dengan Ekuitas Merek Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen J&T *Express* Pati)”**.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat Ujian Sarjana Ekonomi Program Studi S1 Manajemen Universitas Muria Kudus. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara moril maupun materil, secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada yang saya hormati:

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 Universitas Muria Kudus.

3. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Dina Lusianti, S.E., M.M., A.A.K. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu dan meluangkan waktunya serta memberikan kesabaran penuh dalam membimbing penulis dari awal hingga selesainya penyusunan skripsi.
5. Rozaq M. Yasin, S.E., M.E.K. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberi petunjuk, membimbing, mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama ini kepada penulis sebelum penyusunan skripsi berlangsung.
7. Teristimewa untuk kedua orangtuaku Bapak Suwarto dan Ibu Rasiyem yang selalu menyayangi penulis dari kecil hingga saat ini, yang tak pernah lelah membimbing dan mengajari banyak hal, dan yang tak pernah berhenti berdo'a untuk penulis, segala usahanya yang telah diberikan kepada penulis tak sanggup terbalaskan. Ketulusan dan jerih payahnya hanya Allah SWT yang sanggup membalas semuanya, semoga penulis dapat memberikan yang terbaik untuk bapak dan ibu tercinta.
8. Keluarga besar tercinta untuk doa dan dukungan kepada penulis yang tak pernah putus.
9. Teman-teman manajemen seperjuangan yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan kepada penulis setiap saat.

10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

11. Dan yang terakhir, terima kasih kepada diri penulis Eno Dewi Nur Lusyani. Terima kasih yang selalu berusaha dan terus berjuang sampai akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini. Kamu keren, kamu hebat Eno.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan bagi dunia pendidikan dan penelitian selanjutnya.

Kudus, Agustus 2023

Penulis



Eno Dewi Nur Lusyani

NIM. 201911404

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA DENGAN EKUITAS
MEREK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA KONSUMEN J&T *EXPRESS* PATI)**

NAMA : ENO DEWI NUR LUSYANI

NIM : 201911404

Pembimbing 1 : Dina Lusianti, S.E., M.M., A.A.K.

2 : Rozaq M. Yasin, S.E., M.E.K.

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

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa dengan ekuitas merek sebagai variabel intervening (studi pada konsumen J&T *Express* Pati). populasi pada penelitian ini tidak diketahui, sampel yang diambil sebanyak 200 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara menyebar kuesioner melalui *link google form*. Alat analisis pada penelitian ini menggunakan AMOS 24.0. Penelitian ini memiliki hasil Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Ekuitas Merek, Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa, Ekuitas Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa. Saran pada penelitian ini adalah J&T *Express* Pati lebih memperhatikan citra perusahaan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan kepada konsumen sehingga dapat memaksimalkan ekuitas merek yang baik dan keputusan penggunaan jasa dari konsumen J&T *Express* Pati.

Kata Kunci : Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Keputusan Penggunaan Jasa, Ekuitas Merek.

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA DENGAN EKUITAS
MEREK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA KONSUMEN J&T EXPRESS PATI)**

NAMA : ENO DEWI NUR LUSYANI

NIM : 201911404

Pembimbing 1 : Dina Lusianti, S.E., M.M., A.A.K.

2 : Rozaq M. Yasin, S.E., M.E.K.

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

ABSTRACTION

This study aims to determine the effect of corporate image and service quality on service usage decisions with brand equity as an intervening variable (studies on J&T Express Pati consumers). the population in this study is unknown, the samples taken were 200 respondents. The data used in this study by distributing questionnaires via the Google form link. The analytical tool in this study uses AMOS 24.0. This study has the results of Corporate Image and Service Quality having a positive and significant effect on Brand Equity, Corporate Image and Service Quality having a positive and significant effect on Service Use Decisions, Brand Equity having a positive and significant effect on Service Use Decisions. The suggestion in this study is that J&T Express Pati pays more attention to corporate image and improves the quality of service provided to consumers so that it can maximize good brand equity and decisions to use services from J&T Express Pati consumers.

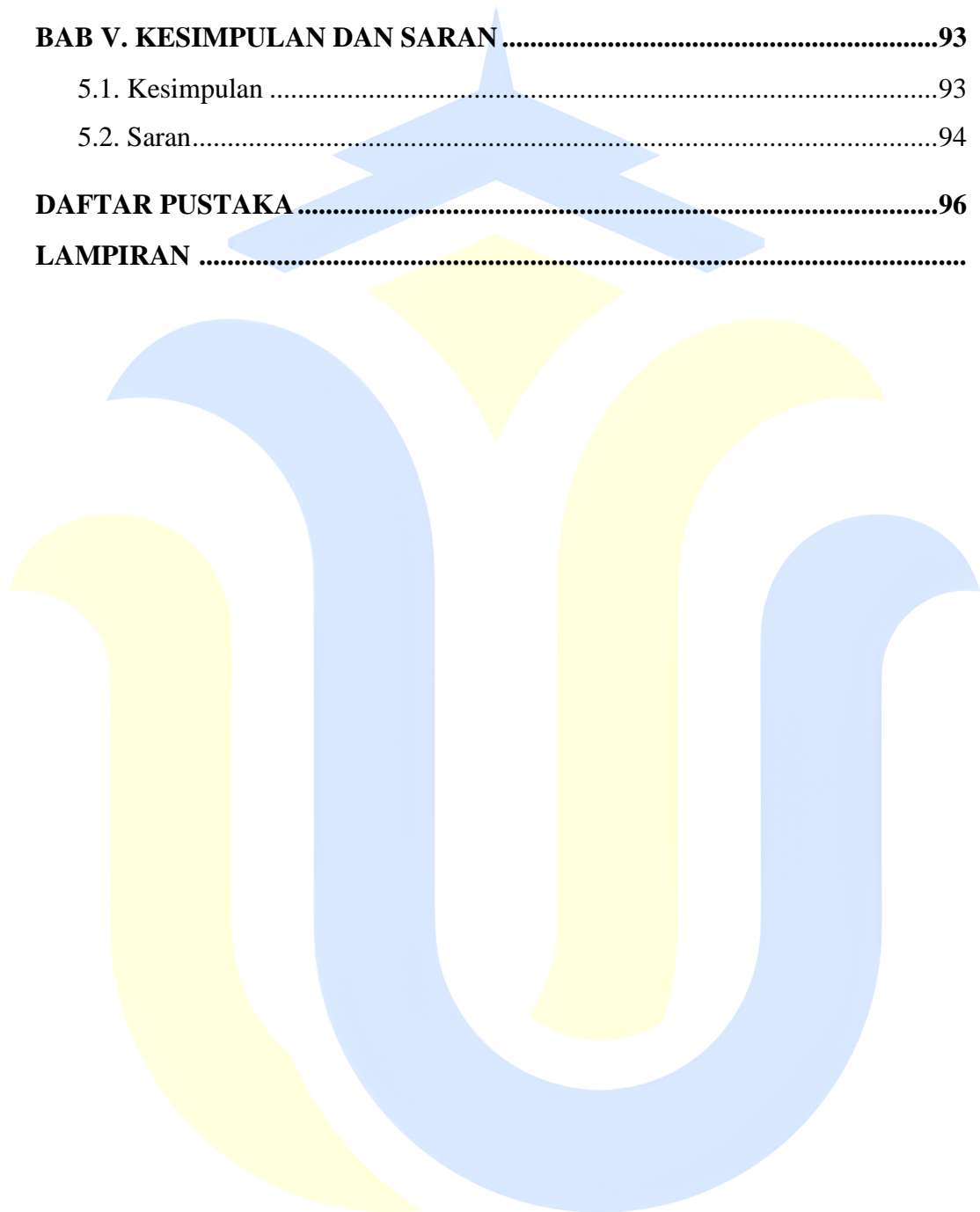
Key Words : Corporate Image, Service Quality, Service Use Decision, Brand Equity.

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
RINGKASAN/ABSTRAKSI	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Ruang Lingkup	8
1.3. Perumusan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Grand Theory Perilaku Konsumen.....	12
2.2. Keputusan Penggunaa Jasa	12
2.3. Ekuitas Merek	17
2.4. Citra Perusahaan.....	20
2.5. Kualitas Pelayanan	24
2.6. Pengaruh Antar Variabel.....	27
2.7. Tinjauan Penelitian Terdahulu	34
2.8. Kerangka Pikir Teoritis	38
2.9. Hipotesis.....	38
BAB III. METODE PENELITIAN	40
3.1. Rancangan Penelitian	40

3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	40
3.3. Jenis dan Sumber Data	44
3.4. Populasi dan Sampel	45
3.5. Pengumpulan Data	46
3.6. Uji Instrumen Penelitian	47
3.7. Pengolahan Data.....	50
3.8. Analisis Data	51
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	59
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	59
4.2. Penyajian Data	63
4.2.1. Deskripsi Responden	63
4.2.2. Tanggapan Responden.....	64
4.3. Uji Instrumen	67
4.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	67
4.4. Analisis Data	69
4.4.1. Evaluasi Atas Asumsi-Asumsi SEM	69
4.4.2. Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>).....	71
4.4.3. Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM) atau <i>Full Model</i>	78
4.4.4. Uji Kausalitas (<i>Regression Weight</i>).....	79
4.4.5. Pengujian Hipotesis	81
4.5. Pembahasan.....	85
4.5.1. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Ekuitas Merek	85
4.5.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Ekuitas Merek.....	86
4.5.3. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....	87
4.5.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....	88
4.5.5. Pengaruh Ekuitas Merek Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....	89
4.5.6. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	

Melalui Ekuitas Merek.....	91
4.5.7. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Melalui Ekuitas Merek.....	92
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	93
5.1. Kesimpulan	93
5.2. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1.1. Rating Ulasan Konsumen J&T <i>Express</i> di Pati	2
Tabel 1.2. Keluhan Konsumen J&T <i>Express</i> di Pati.....	3
Tabel 3.1. Pengukuran Skala Likert	47
Tabel 3.2. <i>Goodness of Fit Indices</i>	57
Tabel 4.1. Distribusi Jenis Kelamin Responden	63
Tabel 4.2. Distribusi Usia.....	64
Tabel 4.3. Frekuensi Variabel Citra Perusahaan	65
Tabel 4.4. Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	65
Tabel 4.5. Frekuensi Variabel Ekuitas Merek.....	66
Tabel 4.6. Frekuensi Variabel Keputusan Penggunaan Jasa.....	67
Tabel 4.7. Uji Validitas dan Reliabilitas	68
Tabel 4.8. Discriminant Validity.....	68
Tabel 4.9. Uji Normalitas Data	70
Tabel 4.10. Uji <i>Outliers</i>	71
Tabel 4.11. <i>Standardized Regression Weights</i> Variabel Eksogen	73
Tabel 4.12. <i>Standardized Regression Weights</i> Variabel Eksogen Setelah Perbaikan Model	74
Tabel 4.13. <i>Loading Factors</i> (λ) Pengukuran Variabel Eksogen	75
Tabel 4.14. <i>Standardized Regression Weights</i> Variabel Endogen.....	76
Tabel 4.15. <i>Loading Factors</i> (λ) Pengukuran Variabel Endogen (Y)	77
Tabel 4.16. Pengujian Kesesuaian Analisis <i>Structural Equation Modelling</i>	79
Tabel 4.17. Hasil Estimasi <i>Standardized Regression Weight</i> Parameter Direct Effect	80
Tabel 4.18. Koefisien Determinasi (<i>Squared Multiple Correlation</i>)	81
Tabel 4.19. Hasil Estimasi Parameter Pengaruh Langsung antar Variabel Berdasarkan Model SEM.....	82
Tabel 4.20. Besar <i>Total Effect</i>	84

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis	38
Gambar 4.1. Pengujian Konfirmatori Eksogen Sebelum Perbaikan Model.....	72
Gambar 4.2. Pengujian Konfirmatori Eksogen Setelah Perbaikan Model.....	73
Gambar 4.3. Pengujian Konfirmatori Endogen Sebelum Perbaikan Model	76
Gambar 4.4. Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	78

