

PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PT POS INDONESIA DI WILAYAH WARU,  
SIDOARJO

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Untuk Menyusun Skripsi S-1 Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh:

ROBBY ARYANTO  
17012010109 / FEB / EM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR  
2021

SKRIPSI

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PT POS INDONESIA DI WILAYAH WARU, SIDOARJO**

Oleh :

**ROBBY ARYANTO**  
17012010109/ FEB/ EM

Telah Dipertahankan Dihadapkan dan Diterima oleh  
Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal : 20 September 2021

Koordinator Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**Sulastri Irbayuni, SE, MM**  
NIP. 196206161989032001

Pembimbing,  
Pembimbing Utama



**Dr. Sugeng Purwanto, SE, MM**  
NIP. 196801081989031001

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

20 SEP 2021



**Prof. Dr. Svamsul Huda, SE, MT**  
NIP. 19590828199031001

**SKRIPSI**

**PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN  
PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN KEMBALI  
SHOPEEPAY DI WILAYAH SURABAYA BARAT  
TANDES**

Disusun oleh :

Gama Putra Brahmanta

17012010245/FEB/EM

Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program studi  
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “  
Veteran” Jawa Timur

Pada Tanggal : 14 September 2021

Koordinator Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing Utama

Sulastri Irbayuni, S.E., M.M.

NIP. 196206161989032001

Dra. Ec. Nuruni Ika Kusuma W, M.M

NIP: 19631009199103200

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

28 SEP 2021

Prof. Dr. Syamsul Huda, S.E., M.T.

NIP. 195908281990031001

SKRIPSI

PENGARUH KOMPENSASI DAN *WORK LIFE BALANCE* TERHADAP

*TURNOVER INTENTION* DI OKUI KOPI


Oleh :

MUHAMMAD ANGGA PRADITYA

17012010243 / FEB / EM

Telah Dipertahankan Dihadapkan dan Diterima oleh  
Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal : 20 September 2021

Koordinator Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

  
Sulastris Irbayuni, SE, MM  
NIP. 196206161989032001

Pembimbing,  
Pembimbing Utama

  
Sulastris Irbayuni, SE, MM  
NIP. 196206161989032001

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

80 SEP 2021

  
Prof. Dr. Svamsul Huda, SE, MT  
NIP. 19590828199031001

SKRIPSI


**PENGARUH EKUITAS MEREK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN TEH BOTOL SOSRO DI WILAYAH SURABAYA**

Oleh :

**SANDI ARIAMANDA**  
**17012010236 / FEB / EM**

**Telah Dipertahankan Dihadapkan dan Diterima oleh  
Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal : 20 September 2021**

**Koordinator Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

  
**Sulastri Irbayuni, SE, MM**  
**NIP. 196206161989032001**

**Pembimbing,  
Pembimbing Utama**

  
**Dra. Ec. Nuruni Ika Kusuma W, MM**  
**NIP. 196310091991032001**

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

20 SEP 2021

  
**Prof. Dr. Syamsul Huda, SE, MT**  
**NIP. 19590828199031001**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PT POS INDONESIA DI WILAYAH WARU,  
SIDOARJO**

Oleh :

**ROBBY ARYANTO**  
**17012010109/FEB/EM**

**Abstraksi**

Di zaman yang serba digital ini pembelian barang melalui media internet (online) sangat digemari oleh masyarakat Indonesia. Pengiriman barang dalam pembelian online tentu saja juga melibatkan perusahaan jasa pengiriman sehingga pelanggan hanya menunggu dan barang akan tiba lewat kurir. Satu-satunya BUMN yang bergerak dibidang pengiriman jasa hanyalah PT PT Pos Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di wilayah Waru, Sidoarjo. Sampel dalam penelitian ini ialah masyarakat yang berada di wilayah kecamatan Waru dan pernah menggunakan jasa PT PT Pos Indonesia, sebanyak 96 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non Probability Sampling* dengan Teknik yang digunakan adalah *Accidental Sampling*. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa Citra Merek dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur yang berjudul

**“PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT POS INDONESIA DI WILAYAH WARU, SIDORJO”.**

Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah mendapatkan bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan motivasi, bimbingan, saran, petunjuk, serta dorongan moral yang sangat berguna bagi penulis. Dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Prof. Dr. Syamsul Huda, SE, MT, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Sulastris Irbayuni, SE, MM, selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Sugeng Purwanto, SE, MM selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan penelitian ini.

5. Bapak dan Ibu dosen program studi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama berada di bangku perkuliahan.
6. Bapak Amir Hamzah dan Ibu Suyatni, selaku orang tua penulis yang telah membesarkan, merawat, memberikan kasih sayang, semangat, doa, juga dukungan moril maupun materiil dan selalu sayang dalam keadaan apapun.
7. Teman-teman dari awal perkuliahan Safa, Debito, terutama Yasmin yang banyak membantu dalam proses pengerjaan skripsi, memberikan dukungan dan semangat.
8. Saudara-saudara “RUTINITAS” terutama Anis yang menjadi icon dan selalu mengajak teman-teman semuanya untuk berkumpul dikantin bersama selama masa perkuliahan, semoga sukses selalu semuanya kawan.
9. Sahabat dan teman-teman UKM Musik Satya Palapa yang menjadi teman di luar kegiatan perkuliahan.
10. Teman-teman seperbimbingan yang telah memberi semangat dan membantu satu sama lain.
11. Teman-teman SMA yang sampai sekarang masih menjaga tali silaturahmi Sevia, Puput, Ubet, dan Rere.
12. Diriku sendiri, karena telah berhasil menghadapi banyaknya masalah selama menyelesaikan usulan penelitian ini, berhasil menyelesaikan semua ini untuk datang di kehidupan nyata. Terimakasih karena kamu berhasil melewatinya dan akan menjadi pribadi yang lebih baik dari sebelumnya.



13. Semua pihak penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah banyak membantu hingga terselesainya skripsi ini.

## DAFTAR ISI

|   |     |
|---|-----|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....                                     | i   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....   | iv  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....   | vii |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....  | x   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....   | xi  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....  | xii |
| <b>BAB I</b> .....  | 1   |
| <b>PENDAHULUAN</b> .....  | 1   |
| 1.1    Latar Belakang .....   | 1   |
| 1.2    Rumusan Masalah .....  | 13  |
| 1.3    Tujuan Penelitian.....                                       | 14  |
| 1.4    Manfaat Penelitian.....                                      | 14  |
| <b>BAB II</b> .....   | 15  |
| <b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....   | 15  |
| 2.1    Hasil Penelitian Terdahulu .....                             | 15  |
| 2.2    Landasan Teori .....   | 16  |
| 2.2.1    Pengertian Merek .....                                     | 16  |
| 2.2.2    Citra Merek .....  | 17  |
| 2.2.3    Kualitas Layanan .....                                     | 20  |
| 2.2.4    Kepuasan Pelanggan .....                                   | 27  |
| 2.3    Hubungan Antar Variabel .....                                | 32  |
| 2.3.1    Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....      | 32  |
| 2.3.2    Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 33  |

|                          |  |           |
|--------------------------|--|-----------|
| 2.4                      | Kerangka Konseptual .....                              | 34        |
| 2.5                      | Hipotesis.....   | 35        |
| <b>BAB III</b>           | .....  | <b>36</b> |
| <b>METODE PENELITIAN</b> | .....  | <b>36</b> |
| 3.1                      | Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....     | 36        |
| 3.1.1                    | Variabel Independen (X).....                           | 36        |
| 3.1.2                    | Variabel Dependen (Y) .....                            | 38        |
| 3.1.3                    | Pengukuran Variabel.....                               | 39        |
| 3.2                      | Teknik Penentuan Sampel .....                          | 40        |
| 3.2.1                    | Populasi.....  | 40        |
| 3.2.2                    | Sampel.....  | 40        |
| 3.3                      | Teknik Pengumpulan Data .....                          | 41        |
| 3.3.1                    | Jenis Data .....                                       | 41        |
| 3.3.2                    | Sumber Data.....                                       | 41        |
| 3.3.3                    | Metode Pengumpulan Data.....                           | 41        |
| 3.4                      | Uji Validitas dan Reliabilitas .....                   | 42        |
| 3.4.1                    | Uji Validitas .....                                    | 42        |
| 3.4.2                    | Uji Reliabilitas .....                                 | 42        |
| 3.5                      | Teknik Analisis dan Uji Hipotesis .....                | 43        |
| 3.5.1                    | Teknik Analisis Data.....                              | 43        |
| 3.5.2                    | Model Indikator Refleksif dan Indikator Formatif ..... | 44        |
| 3.5.3                    | Cara Kerja PLS .....                                   | 46        |
| 3.5.4                    | Langkah-langkah PLS.....                               | 47        |
| 3.5.5                    | Asumsi PLS .....                                       | 53        |
| 3.5.6                    | Ukuran Sampel.....                                     | 54        |

|   |    |
|---|----|
| <b>BAB IV</b> .....   | 55 |
| <b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....                                   | 55 |
| 4.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....                         | 55 |
| 4.2    Karakteristik Responden dan Deskripsi Hasil Penelitian.....  | 56 |
| 4.2.1    Karakteristik Responden .....                              | 56 |
| 4.2.2    Deskripsi Hasil Variabel Citra Merek (X1) .....            | 59 |
| 4.2.3    Deskripsi Hasil Variabel Kualitas Layanan (X2) .....       | 60 |
| 4.2.4    Deskripsi Hasil Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1).....      | 65 |
| 4.3    Analisis Data .....  | 66 |
| 4.3.1    Evaluasi Uji Outlier .....                                 | 66 |
| 4.3.2    Interprestasi Hasil PLS .....                              | 67 |
| 4.4    Pembahasan .....   | 78 |
| 4.4.1    Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....      | 78 |
| 4.4.2    Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 79 |
| <b>BAB V</b> .....  | 81 |
| <b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....                                   | 81 |
| 5.1    Kesimpulan.....  | 81 |
| 5.2    Saran.....   | 81 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....   | 83 |
| <b>LAMPIRAN</b> .....   | 86 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 3. 1 Principal Factor Reflective Model .....          | 45 |
| Gambar 3. 2 Composite Latel Variabel (Formative) Model ..... | 46 |
| Gambar 3. 3 Diagram Jalur <i>Partial Least Square</i> .....  | 48 |
| Gambar 4. 1 Outer Model .....                                | 75 |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1. 1 Peringkat Pos Indonesia Diantara Beberapa Perusahaan Swasta di Tahun 2019-2020 ..... | 4  |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Usia Responden .....   | 57 |
| Tabel 4. 2 Pekerjaan Responden .....  | 58 |
| Tabel 4. 3 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Citra Merek (X1) .....                    | 59 |
| Tabel 4. 4 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan (X2) .....                     | 61 |
| Tabel 4. 5 Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan .....                                  | 65 |
| Tabel 4. 6 Uji Outlier .....  | 67 |
| Tabel 4. 7 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values) Dimensi dengan Variabel .....              | 68 |
| Tabel 4. 8 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values) .....   | 69 |
| Tabel 4. 9 Cross Loading .....  | 71 |
| Tabel 4. 10 Average Variance Extracted (AVE) .....  | 72 |
| Tabel 4. 11 Composite Reliability .....   | 73 |
| Tabel 4. 12 Latent Variabel Correlations .....  | 74 |
| Tabel 4. 13 R-square .....  | 76 |
| Tabel 4. 14 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values) .....                                     | 77 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |     |
|--|-----|
| Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian .....              | 86  |
| Lampiran 2 : Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....      | 91  |
| Lampiran 3 : Tabel Frekuensi dan Hasil Outlier ..... | 109 |
| Lampiran 4 : Hasil Olah Data PLS .....               | 116 |