

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN PAKET  
PT. POS INDONESIA (PERSERO)**

**(Studi Kasus Kantor Pos Kebonrejo) SURABAYA**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**NADIYATUN NADA**

**NIM. 20151221059**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**2019**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN PAKET  
PT. POS INDONESIA (PERSERO)**

**(Studi Kasus Kantor Pos Kebonrejo) SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk memenuhi**

**Salah satu persyaratan dalam menyelesaikan**

**Program Sarjana Ekonomi**

**OLEH :**

**NADIYATUN NADA**

**NIM. 20151221059**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**2019**

## PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nadiyahun Nada  
NIM : 20151221059  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat di buktikan skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atau perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 3 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan



Nadiyahun Nada


**Persetujuan Untuk Ujian Skripsi**  
**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS**  
**PELANGGAN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN PAKET**  
**PT. POS INDONESIA (PERSERO)**  
**(Studi Kasus Kantor Pos Kebonrejo) SURABAYA**

Oleh :  
Nadiyahun Nada  
Nim. 20151221059

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 24 Juli 2019

Dosen Pembimbing I,



Dr. M. Anang Firmansyah, MM

Dosen Pembimbing II,



Dahruji, SE., M.E.I

Mengetahui,

Keprosdi Manajemen



Anita Roosmawarni, SE., M.SE

**PENGESAHAN PANITIA PENGUJI**

**Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji.**

**Judul : PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN PAKET PT. POS  
INDONESIA (PERSERO)**

**(Studi Kasus Kantor Pos Kebonrejo) SURABAYA**

**Nama : Nadiyahun Nada**

**Nim. 20151221059**

**Program Studi : Manajemen**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

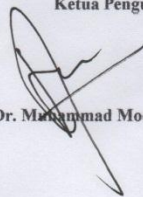
**Universitas Muhammadiyah Surabaya**

**Pada Hari / Tanggal : Senin / 15 Juli 2019**

**Pukul : 08.00 sampai dengan 09.00 WIB**

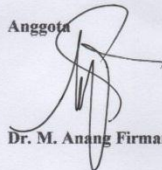
**Komisi Penguji terdiri dari :**

**Ketua Penguji :**



**Dr. Muhammad Mochklas, MM**

**Anggota**



**Dr. M. Anang Firmansyah, MM**

**Anggota**



**Dahruji, SE., M.E.I**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**  
  
**Dr. Dra. Anita Marina, M.Si., Ak., CA**

**Kaprodi Manajemen**

  
**Anita Roosmawarni, SE., M.SE**

## KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat, taufiq serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia (Persero) (Studi Kasus Kantor Pos Kebonrejo) Surabaya”.

Penulisan skripsi ini untuk memenuhi persyaratan sebagai mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan masukan, arahan serta bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. dr. Sukadiono, M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Ibu Dr. Anna Marina, SE., M.Si., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis.
3. Ibu Anita Roosmawarni, SE., M.SE. selaku Ketua Program Studi Manajemendi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
4. Bapak Dr. M. Anang Firmansyah, MM. selaku Dosen Pembimbing I yang sudah banyak memberikan arahan dan bimbingan dengan penuh kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dahruji, SE., M.E.I. selaku Dosen Pembimbing II yang sudah banyak memberikan arahan dan bimbingan dengan penuh kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Mochammad Mochklas, MM. selaku Dosen Penguji yang sudah memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan ijin dan membantu penulis untuk mengadakan penelitian.
8. Kedua orang tuaku yang tercinta, yang telah memberikan segenap kasih sayang dan doa yang telah dipanjatkan yang tiada duanya, kesabaran, keikhlasan dalam membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Kepada Kakak dan Adik-adikku, Ummu Rosyidah, Nur Isnawati, M. Firzha Al-Fatih dan Naisa Alfiyah Hasna terimakasih selalu memberi semangat penulis.
10. Sahabat-sahabatku, Wahyu, Dini, Riska, Susi yang selalu memberi semangat pada penulis.
11. Kepada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Kebonrejo Surabaya, yang telah memberikan ijin penelitian serta telah melakukan penulis dengan ramah dan baik hati.

Penulis telah berusaha menyusun proposal skripsi ini sesempurna mungkin, tetapi penulis menyadari bahwa dalam proposal skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh sebab itu, kritik dan saran dari semua pihak sangat kami harapkan demi kesempurnaan proposal ini.

Harapan penulis, semoga prposal skripsi ini bisa dilanjutkan sebagai penelitian yang akhirnya menjadi sebuah skripsi yang bermanfaat untuk seluruh pembaca dan yang memerlukannya.

Surabaya, 3 Agustus 2019

Penulis,

**Nadiyahun Nada**

## **MOTTO**

*“ Sesuatu yang belum dikerjakan seringkali tampak mustahil kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik”*



## DAFTAR ISI

### LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix

### **BAB I : Pendahuluan**

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan.....	8

### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

A. Landasan Teori .....	11
1. Pemasaran Jasa.....	11
2. Promosi .....	13
3. Citra Merek .....	14
4. Kualitas Layanan.....	19
5. Loyalitas Pelanggan .....	22
6. Hubungan Antar Variabel .....	26
B. Penelitian Terdahulu .....	27
C. Kerangka Konseptual .....	33
D. Hipotesis.....	34

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan Penelitian .....	35
B. Identifikasi Variabel.....	35
C. Definisi Operasional Variabel.....	36
D. Teknik pengumpulan Data .....	39
E. Populasi dan Sampel .....	40
F. Teknik Pengolahan Data .....	41
G. Uji Instrumen .....	42
H. Analisis Data .....	44

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Subyek Penelitian .....	50
B. Deskripsi Hasil Penelitian .....	52
C. Uji Instrumen .....	61
D. Uji Asumsi Klasik .....	64
E. Analisis Regresi Linier Berganda .....	68
F. Pengujian Hipotesis.....	69
G. Pembahasan.....	74

### **BAB V : PENUTUP**

A. Simpulan .....	77
B. Saran.....	78

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

<b>No. Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Perusahaan Jasa Pesaing .....	2
Tabel 1.2 Jenis Produk .....	2
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel Penelitian.....	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	55
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Tentang Citra Merek.....	57
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Layanan .....	58
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Loyalitas Pelanggan .....	60
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Citra Merek .....	61
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan .....	62
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan .....	63
Tabel 4.10 Nilai Alpha Cronbach Masing-Masing Variabel .....	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Kolinieritas .....	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
Tabel 4.13 Tabel Anova .....	70
Tabel 4.14 Model Summary.....	71
Tabel 4.15 Hasil Analisis Uji t.....	73

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>No. Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Grafik Data Pelanggan Pelanggan Kantor Pos Kebonrejo Surabaya.....	5
1.2 Grafik Top Brand Index .....	6
4.1 Struktur Organisasi Kantor Pos Kebonrejo Surabaya.....	54
4.2 Grafik Uji Normalitas Data.....	69
4.3 Grafik Uji Heteroskedastisitas .....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

### No. Lampiran

1. Kuisioner Penelitian
2. Data Tabulasi
3. Hasil Frequency Table (*SPSS*)
4. Hasil Uji Instrumen (*SPSS*)
5. Hasil Uji Analisis Data (*SPSS*)

## DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fatihudin, D. (2015). *Metode Penelitian Untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi dari Teori ke Praktek*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Firmansyah, M. (2018). *Perilaku Konsumen, Sikap dan Pemasaran*. Sleman: Deepublish Publisher.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi Ketujuh*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Harahap, Z., Soegoto, A., & Rotinsulu, J. (2014). Citra Merek, Ekuitas Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Indomie Di kecamatan Malalayang 1 Barat Manado. *Jurnal Emba*, 2(2), 859-870.
- Hurriyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. (2008). *Marketing Management, Thirteenth Edition*. Jakarta: Erlangga.
- Laila, U., Rachma, N., & Priyono, A. (2017). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *e-jurnal riset manajemen* .
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2010). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Meiyanto, T. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Studi Pada Nasabah Bank Syariah Cabang Surakarta*. Surakarta.

- Neliyatun. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan. *Skripsi*.
- Parasuraman, A., & Zeithaml, V. (1985). Problems And Strategies In Services Marketing. *Jurnal of Marketing*, 49.
- Rachmawati, D. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Coffe Corner Di Surabaya. *Skripsi*.
- Rangkuti, F. (2004). *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sangadji, E., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen, Pendekatan Praktis, Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sastha, G., & Wardhana, A. (2016, Agustus). Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Pada Pelanggan Kartu Simpati Di Kota Denpasar. *e-Proceeding of Management*, 3(2), 1785.
- Schiffman, L., & Kanuk, L. (2012). *Perilaku Konsumen, Edisi Ketujuh*. Prentice Hall: Indeks.
- Sinaga, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Pelanggan KFC Metrocity Pekanbaru. *JOM FISIP*, 3(2).
- Sinurat, E., Lumanauw, B., & Roring, F. (2017, Juni). Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga. *Jurnal Emba*, 5(2), 2230-2239.
- Sondakh, C. (2014). Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Keuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 19-23.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syahputra, A. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek (Brand Image) Terhadap Loyalitas Nasabah Perum Pegadaian Pada Perum Pegadaian Cabang Bekasi Timur*. Jakarta.
- Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Sleman: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Usman, H., & Akbar, P. (2003). *Metodelogi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2003). *Service Marketing*. Tata Mc-Graw Hill.