



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN
MEREK, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN J&T EXPRESS
(Studi Pada Masyarakat Kecamatan Cinere)**

SKRIPSI

TIYARRA SYANJARI

1910111231

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA
2023**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN
MEREK, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN J&T EXPRESS
(Studi Pada Masyarakat Kecamatan Cinere)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

TIYARRA SYANJARI

1910111231

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang ditunjuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Tiyarra Syanjari

NIM : 1910111231

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 12 Juni 2023

Yang menyatakan,



(Tiyarra Syanjari)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tiyarra Syanjari
NIM : 1910111231
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atau skripsi saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Merek, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Cinere)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 12 Juni 2023

Yang menyatakan,



(Tiyarra Syanjari)

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN
MEREK, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN J&T EXPRESS
(Studi Pada Masyarakat Kecamatan Cinere)**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

TIYARRA SYANJARI 1910111231

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 21 Juni 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



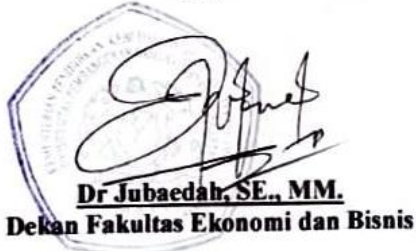
Drs. Nobelson, MM, CPM
Ketua Penguji



Lina Arvani, SE, MM
Penguji 1



Jenji Gunaedi Argo, SE, MM
Penguji 2 (Pembimbing)



Dr. Jubaedah, SE, MM.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Siti Hidayati, SE, MM
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 21 Juni 2023

***The Influence of Service Quality, Brand Trust, and Brand Image on
Customer Satisfaction at J&T Express
(Study On the public of Cinere Sub-district)***

By Tiyarra Syanjari

Abstract

This study is a quantitative study aimed at identifying, proving and analyzing the impact of service quality, brand trust, and brand image on J&T Express customer satisfaction. The population used in this study is either on or off the J&T Express expedition. The sample used in this study used 100 community respondents in Cinere District. The sampling method uses Non-probability sampling with purposive sampling techniques and is analyzed using descriptive and inferential analysis techniques with the help of SmartPLS software. Thus, data processing has the result that (1) Quality of Service has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, (2) Brand Trust has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, (3) Brand Image has no effect on Customer Satisfaction.

Keyword: Service Quality, Brand Trust, Brand Image, and Customer Satisfaction

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Merek, Dan Citra
Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express
(Studi Pada Masyarakat Kecamatan Cinere)**

Oleh Tiyarra Syanjari

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui, membuktikan dan menganalisis adanya pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan merek, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan J&T Express. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penah atau sedang menggunakan jasa ekspedisi J&T Express. Sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan 100 responden masyarakat wilayah Kecamatan Cinere. Metode pengambilan sampel menggunakan *Non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* dan dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif dan inferensial dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Sehingga pengolahan data memperoleh hasil bahwa (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, (2) Kepercayaan Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, (3) Citra Merek tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

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



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TA. 2022/2023**

Hari ini Rabu , tanggal 21 Juni 2023, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : **Tiyarra Syanjari**

No.Pokok Mahasiswa : **1910111231**

Program : **Manajemen S.1**

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Merek, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Cinere)

Dinyatakan yang bersangkutan **Lulus / ~~Tidak Lulus~~ ***

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Drs. Nobelson, MM	Ketua	1.
2	Lina Aryani, SE, MM	Anggota I	2.
3	Jenji Gunaedi Argo, SE, MM	Anggota II **)	3.

Keterangan

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 21 Juni 2023

Mengesahkan

A. DEKAN

Kaprodin Manajemen S.1

Siti Hidayat, SE, MM.

PRAKATA

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT dan dengan segala karunia-Nya sehingga usulan penelitian ini berhasil diselesaikan dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Merek, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Cinere)”**.

Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu, memberi semangat, dukungan motivasi serta inspirasi dan bimbingan membantu atas pengerjaan usulan penelitian ini bisa terselesaikan, terutama peneliti ucapkan kepada ibu Dr. Jubaedah, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Selanjutnya, peneliti ucapkan terimakasih kepada Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.i, MM, CRA, CRP. selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Ibu Siti Hidayati, SE, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, peneliti juga menyampaikan terima kasih banyak kepada Bapak Jenji Gunaedi Argo, S.E, M.M, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan saran yang sangat membantu peneliti dalam menyelesaikan usulan penelitian ini. Tidak lupa peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen serta tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah banyak memberikan bimbingan serta bantuan selama masa kuliah hingga usulan penelitian ini berjalan, serta saya ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua saya atas dukungan dan doa yang telah diberikan selama masa pendidikan hingga sampai penyusunan usulan penelitian ini.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan usulan penelitian ini sebaik mungkin, peneliti menyadari bahwa usulan penelitian ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan usulan penelitian ini.

Jakarta, 12 Juni 2023

Tiyarra Syanjari

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
<i>Abstract</i>	vi
Abstrak	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Manfaat Penelitian	8
I.4.1 Manfaat Teoritis	8
I.4.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
II.1 Landasan Teori	9
II.1.1 Manajemen Pemasaran.....	9
II.1.2 Kepuasan Pelanggan	9
II.1.3 Kualitas Pelayanan	11
II.1.4 Kepercayaan Merek	12
II.1.5 Citra Merek	13
II.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	14
II.3 Model Penelitian	19

II.3.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	20
II.3.2 Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	20
II.3.3 Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	20
II.4 Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	22
III.1.1 Definisi Operasional	22
III.1.2 Pengukuran Variabel	23
III.2 Penentuan Populasi dan Sampel	23
III.2.1 Populasi	23
III.2.2 Sampel	23
III.3 Teknik Pengumpulan Data	24
III.3.1 Jenis Data	24
III.3.2 Sumber Data	25
III.3.3 Pengumpulan Data	25
III.4 Teknik Analisa Data	26
III.4.1 Analisis Deskriptif	27
III.4.2 Analisis Inferensial	28
III.4.3 Uji Hipotesis	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian	36
IV.2 Deskripsi Data Penelitian	37
IV.2.1 Deskripsi Data Responden	38
IV.3 Analisa Data dan Uji Hipotesis	42
IV.3.1 Analisis Data Deskriptif	42
IV.3.2 Analisis Inferensial	47
IV.3.3 Uji Hipotesis	56
IV. 4 Pembahasan	57
IV.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	57

IV.4.1 Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	58
IV.4.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	59
IV.5 Keterbatasan Penelitian	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
V.1 Kesimpulan	61
V.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	67
RIWAYAT HIDUP	107

DAFTAR TABEL

Table 1. Top Brand Award Jasa Kurir 2019-2022	3
Table 2. Matriks Penelitian Sebelumnya	18
Table 3. Pengukuran Variabel.....	23
Table 4. Bobot penilaian skala likert	26
Table 5. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	26
Table 6. Interpretasi Nilai Indeks.....	28
Table 7. Cronbach Alpa	33
Table 8. Hasil Indeks Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	43
Table 9. Hasil Indeks Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	44
Table 10. Hasil Indeks Jawaban Responden Terhadap Kepercayaan Merek.....	45
Table 11. Hasil Indeks Jawaban Responden Terhadap Citra Merek	46
Table 12. Loading Factor	49
Table 13. Hasil Nilai Cross Loading.....	51
Table 14. Average Variance Extracted (AVE)	52
Table 15. Hasil Nilai Composite Reliability	53
Table 16. Hasil Nilai Cronbach's Alpha	53
Table 17. Hasil R-Square dan Ajusted R Square	55
Table 18. Hasil Q Square	56
Table 19. Hasil Uji T-Statistik	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jasa Ekspedisi Yang Biasa Digunakan Saat Belanja Online (25 Agustus – 10 September 2022)	4
Gambar 2. Review Pengguna J&T Di Media Konsumen	5
Gambar 3. Model Penelitian	19
Gambar 4. Langkah-Langkah PLS.....	29
Gambar 5. Gambar Inner Model	30
Gambar 6. Outer Model	30
Gambar 7. Diagram Jalur	31
Gambar 8. Logo J&T Express.....	36
Gambar 9. Jenis Kelamin Responden	38
Gambar 10. Usia Responden.....	39
Gambar 11. Pekerjaan Responden	39
Gambar 12. Wilayah Kelurahan.....	40
Gambar 13. Penggunaan Layanan Jasa.....	41
Gambar 14. Pengalaman Responden.....	42
Gambar 15. Outer Model	48
Gambar 16. Inner Model	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 2. Data Kuesioner Dari 100 Responden	73
Lampiran 3. Hasil Deskripsi Data Penelitian.....	83
Lampiran 4. Hasil Analisis Inferensial.....	84
Lampiran 5. T Tabel.....	89
Lampiran 6. Penyebaran Kuesioner	90
Lampiran 7. Hasil Turnitin.....	92