

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
CITRA PERUSAHAAN PADA JASA PENGIRIMAN NINJA XPRESS
(Survei Pada Followers Instagram Ninja Xpress)**

ADITYA KRISNA PUTRI

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan pada jasa pengiriman Ninja Xpress. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan pada jasa pengiriman Ninja Xpress. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah Model Pembentukan Citra. Metode yang digunakan adalah kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah *followers Instagram @NinjaXpress*, untuk sampel menggunakan rumus *Yamane* yang kemudian didapatkan sebanyak 99 responden. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji korelasi variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (citra perusahaan) sebesar 0,821. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi didapatkan hasil adanya pengaruh variabel X terhadap variabel Y sebesar 67,4%, yang berarti memiliki pengaruh yang signifikan antara variabel X terhadap variabel Y. Hasil uji t didapatkan t hitung > t tabel yaitu t hitung 14,184 > t tabel 1.661, maka dapat disimpulkan H₀ ditolak dan H_a diterima. Kesimpulan dari penelitian bahwa terdapat pengaruh yang sangat kuat antara kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan pada jasa pengiriman Ninja Xpress. Saran dari penelitian ini bahwa akun Instagram Ninja Xpress harus selalu aktif dalam berinteraksi dengan *customernya* dan selalu membuat inovasi terbaru pada unggahan konten Instagram.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Model Pembentukan Citra, Citra Perusahaan

**THE INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE AGAINST
THE CORPORATE IMAGE ON DELIVERY SERVICE OF NINJA XPRESS**
(Survey based on followers of Ninja Xpress's Instagram account)

ABSTRACT

This study discusses the influence of quality of service against the corporate image on delivery service of Ninja Xpress. The purpose of this research is to know the magnitude of the influence of quality of service against the corporate image on delivery service of Ninja Xpress. The model used in this study is a model of the formation of images. The method used is quantitative. This research using survey method by using a questionnaire. The population in this research is a follower of Ninja Xpress's Instagram, for the sample Yamane formula using which then obtained as many as 99 of respondents. Sample withdrawal techniques used in this research is purposive sampling technique. The research results showed that test results correlation variable X (quality of service) against the variable Y (the corporate image) of 0,821. Based on the results of the calculation of the coefficient of determination of the obtained results the presence of the influence of variables X against Y variables of 67,4% it means the results of the influence is significant between variables X against Y variables. T test results in a $t_{\text{calculate}} > t_{\text{table}}$ i.e. $t_{\text{calculate}} 14,184 > 1,661$ table t , then it can be inferred H_0 is rejected and the H_a are received. The conclusion from research that Instagram of Ninja Xpress account must always be active in interacting with their customers and making the latest innovations in Instagram content uploads.

Keywords: *Quality of Service, Model of The Formation of Images, Corporate Image*