



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

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Nama : Aditya Krisna Putri

NIM : 1610411031



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Aditya Krisna Putri

NIM : 1610411031

Program Studi : Ilmu Komunikasi

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

Jakarta, 18 Juli 2020

Yang menyatakan,

A green revenue stamp (Meterai Tempel) with a value of 6000 Rupiah. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text "METERAI TEMPEL", "TGL. 22", "C0000AAC00000000", "6000", and "ENAM RIBURUPIAH". A handwritten signature is written over the stamp.

Aditya Krisna Putri

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Aditya Krisna Putri
NIM : 1610411031
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Jasa Pengiriman Ninja Xpress (Survei Pada *Followers* Instagram Ninja Xpress)**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana, pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Pembimbing Utama



Yani Hendrayani, Ph.D

Pembimbing Pendamping



Uljanatunnisa, S.Sos., MA

Plh. Ketua Program Studi



Intan Putri Cahyani, M.I.Kom

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 18 Juli 2020

KATA PENGANTAR

Segala puji penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang selalu memberi limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan Pada Jasa Pengiriman Ninja Xpress”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana S1 Ilmu Komunikasi dalam jenjang pendidikan di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Dalam penelitian skripsi ini tidak terlepas dari berbagai dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Yani Hendrayani, Ph.D selaku Dosen Pembimbing Utama dan Uljanatunnisa, S.Sos., MA selaku Dosen Pembimbing Pendamping.
2. Maria Febiana C, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
3. Seluruh Jajaran Dekanat, Bapak dan Ibu Dosen, serta *staff* FISIP Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
4. Dr. R. Dudy Heryadi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan “Veteran” Jakarta.
5. Ayah, Ibu, serta Adik yang selalu mendoakan, mendukung, memberikan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi.
6. Seluruh rekan penulis terutama Trisha Indriyani, Agnes Ari Andini, Nurul Hasanah, Rifa Qurrotu Ainie, Diajeng Maharani, Aishya Arzulani, Bunga Prita Andini, Nurul Sayyidatina, Adindya Putri, Mega Dwi Zahra, teman-teman satu bimbingan dosen Ibu Yani, serta teman-teman Lokal A 2016.

Jakarta, 18 Juli 2020



Aditya Krisna Putri

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”
Jakarta saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aditya Krisna Putri
Nrp : 1610411031
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan Ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

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

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/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

Yang menyatakan,



Aditya Krisna Putri

**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 influences is significant between variables X against Y variables. T test results in $t_{\text{calculate}} > t_{\text{table}}$ 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*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Konsep-konsep Penelitian.....	14
2.2.1 Komunikasi.....	14
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.4 Media Sosial.....	20
2.2.5 Instagram.....	21
2.2.6 Citra Perusahaan	22
2.3 Teori Penelitian	24
2.4 Kerangka Berpikir.....	26
2.5 Hipotesis	26
BAB III	28
METODE PENELITIAN	28
3.1 Metodologi Penelitian	28
3.1.1 Pendekatan Penelitian	28

3.1.2 Jenis dan Sifat Penelitian	28
3.2 Populasi dan Sampel.....	28
3.2.1 Populasi.....	28
3.2.2 Sampel.....	29
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.3.1 Data primer.....	30
3.3.2 Data sekunder.....	32
3.3.3 Operasional Variabel.....	32
3.3.4 Uji Validitas.....	34
3.3.5 Uji Reliabilitas.....	36
3.4 Metode Analisis Data.....	37
3.4.1 Uji Korelasi.....	37
3.4.2 Koefisien Determinasi.....	38
3.4.3 Uji Regresi.....	38
3.4.4 Uji Hipotesis	39
3.5 Hasil Pretest.....	40
3.5.1 Hasil Uji Validitas.....	40
3.5.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	42
3.5.3 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	42
BAB IV.....	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	44
4.1.1 Sejarah Dari Ninja Xpress.....	44
4.1.2 Layanan Ninja Xpress	44
4.2 Hasil Penelitian	45
4.3 Karakteristik Responden	45
4.4 Data Analisis Variabel X	48
4.5 Data Analisis Variabel Y	64
4.6 Teknik Analisis Data.....	76
4.6.1 Uji Korelasi.....	76
4.6.2 Koefisien Determinasi.....	78
4.6.3 Uji Regresi.....	79

4.6.4 Uji Hipotesis.....	80
4.6.5 Pembahasan.....	81
BAB V.....	86
KESIMPULAN DAN SARAN	86
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kelebihan dan Kekurangan Ninja Xpress	4
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3. Kerangka Berpikir	26
Tabel 4. Data Skala Likert.....	31
Tabel 5. Operasional Variabel.....	34
Tabel 6. <i>Alpha Cronbach's</i>	36
Tabel 7. Nilai Interpretasi Koefisien Korelasi	38
Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel X	40
Tabel 9. Hasil Uji Validitas Variabel Y	41
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	42
Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	42
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 13. Karakteristik Responden	46
Tabel 14. Karakteristik Responden	47
Tabel 15. Pernyataan pernah menggunakan Jasa Ninja Xpress	48
Tabel 16. Pernyataan 1	48
Tabel 17. Pernyataan 2	49
Tabel 18. Pernyataan 3.....	50
Tabel 19. Pernyataan 4	50
Tabel 20. Pernyataan 5	51
Tabel 21. Pernyataan 6.....	52
Tabel 22. Pernyataan 7	52
Tabel 23. Pernyataan 8	53
Tabel 24. Pernyataan 9	54
Tabel 25. Pernyataan 10	55
Tabel 26. Pernyataan 11	56
Tabel 27. Pernyataan 12	57
Tabel 28. Pernyataan 13	58
Tabel 29. Pernyataan 14	58
Tabel 30. Pernyataan 15	59

Tabel 31. Pernyataan 16.....	60
Tabel 32. Pernyataan 17.....	61
Tabel 33. Pernyataan 18.....	62
Tabel 34. Skala Interval Variabel X (Kualitas Pelayanan)	63
Tabel 35. Pernyataan 1	64
Tabel 36. Pernyataan 2	65
Tabel 37. Pernyataan 3	66
Tabel 38. Pernyataan 4	67
Tabel 39. Pernyataan 5	68
Tabel 40. Pernyataan 6.....	69
Tabel 41. Pernyataan 7	69
Tabel 42. Pernyataan 8.....	70
Tabel 43. Pernyataan 9.....	71
Tabel 44. Pernyataan 10.....	72
Tabel 45. Pernyataan 11	73
Tabel 46. Pernyataan 12.....	73
Tabel 47. Pernyataan 13	74
Tabel 48. Skala Interval Variabel Y (Citra Perusahaan).....	76
Tabel 49. Nilai Koefisien Korelasi	77
Tabel 50. Hasil Uji Korelasi.....	77
Tabel 51. Koefisien Determinasi.....	78
Tabel 52. Uji Regresi	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Infografis Kondisi Media Sosial Instagram.....	2
--	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Lembar A2	91
Lampiran B Lembar A5	92
Lampiran C Kuesioner	93
Lampiran D Hasil Hitung Validitas	103
Lampiran E Hasil Uji Reliabilitas	106
Lampiran F Lembar Kuesioner Google Form.....	108
Lampiran G Penyebaran Kuesioner	109
Lampiran H Hasil Turnitin.....	111
Lampiran I Daftar Riwayat Hidup.....	112