

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, DAN
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA
PENGIRIMAN BARANG JNE DI KOTA YOGYAKARTA**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION,
AND IMAGE COMPANY ON CUSTOMER LOYALTY JNE SERVICE
DELIVERY IN THE CITY OF YOGYAKARTA***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

FAUZAN ROJI HERDITO

20130410065

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2017

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Fauzan Roji Herdito

Nomor mahasiswa : 20130410065

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA PENGIRIMAN BARANG JNE DI KOTA YOGYAKARTA”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 27 April 2017

Materai 6.000,-

Fauzan Roji Herdito

MOTTO

“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri, dan jika kamu berbuat jahat, maka kejahatan itu untuk dirimu sendiri..”
(QS. Al-Isra’: 7)

“Dan jika kamu menghitung-hitung nikmat Allah, niscaya kamu tak dapat menentukan jumlahnya. Sesungguhnya Allah benar-benar Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.”
(Qs. An Nahl: 18)

“Ingatlah kepada-Ku, Aku juga akan ingat kepada kalian. Dan bersyukurlah kepada-Ku, janganlah kalian kufur.”
(Qs. Al Baqarah: 152)

Tidak ada manusia yang diciptakan gagal, yang ada hanyalah mereka gagal memahami potensi diri dan gagal merancang kesuksesannya
Tiada yang lebih berat timbangan Allah pada hari akhir nanti, selain Taqwa dan akhlaq mulia seperti wajah dipenuhi senyum untuk kebaikan dan tidak menyakiti sesama.
(HR Tirmidzi)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa Syukur dan Alhamdulillah yang setulus-tulusnya dan setinggi-tingginya kepada **Allah SWT**, dan menghaturkan Shalawat beserta Salam kepada **Nabi Muhammad SAW** beserta Keluarganya dan Para Sahabatnya. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Ayah dan Ibunda Tercinta
(Bpk. Drs. H. R. Soedjijanto & Ibu Hj. Sri Sunarsi S.IP)

Sebagai tanda bukti dan bakti saya terhadap keduanya, yang selalu mendo'akan dan berjuang sekuat tenaga untuk menyayangi, mencintai, membimbing, menasehati, dan membiayai saya sampai saat ini.

Keluarga Besar Tercinta
(Keluarga besar Demang Djojopertomo)

Yang selalu mendukung saya baik lahir maupun batin.

Manajemen 2013 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
(Keluarga Besar Kelas Manajemen B 2013)

Yang selalu memberikan motivasi, dan mendoakan yang terbaik untuk kelancaran menyelesaikan studi.

King Pojan Crew
(Rashel, Irvan, Alip, Dio, Alfin, Ridho, Angga, Bunga & Nurika)
Yang selalu membuat keceriaan selama perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, dan selalu ada dikala suka maupun duka.

(KPC) Keluarga Piknik Ceria
(Dina Ayu, Isnania, Unggul & Ratna)
Yang tidak pernah bosan selalu memberi dukungan kapanpun dan dimanapun untuk segera menyelesaikan studi.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Batasan Masalah Penelitian.....	3
C. Rumusan Masalah Penelitian	3
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
1. Manfaat Teoritis :	5
2. Manfaat Praktik :	5
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Kualitas Pelayanan	6
2. Kepuasan Pelanggan.....	9
3. Citra Perusahaan.....	10
4. Loyalitas Pelanggan	11
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	13

C. Hipotesis.....	20
D. Model penelitian.....	24
BAB III	26
METODE PENELITIAN.....	26
A. Obyek/ Subyek Penelitian	26
B. Jenis Data	27
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	27
D. Teknik Pengumpulan Data	28
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	29
F. Uji Kualitas Instrumen	32
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis	34
BAB IV	39
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambaran Umum Obyek/ Subyek Penelitian	39
B. Uji Kualitas Instrumen	43
C. Statistik Deskriptif	46
D. Hasil Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	48
E. Rekapitulasi.....	61
F. Pembahasan (Interprestasi)	61
BAB V.....	68
SIMPULAN DAN SARAN	68
A. Simpulan	68
B. Keterbatasan Penelitian.....	69
C. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Top Brand Award 2016	2
Tabel 4.1 Agen JNE Kota Yogyakarta.....	40
Tabel 4.2 Rincian Penyebaran Kuesioner	42
Tabel 4.3 Karakteristik Responden	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif	45
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Kualitas pelayanan Terhadap Citra Perusahaan.....	49
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Kualitas pelayanan, dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	51
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Kualitas pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	52
Tabel 4.10 Hasil Uji F Kualitas pelayanan, dan Citra perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan	53
Tabel 4.11 Hasil Uji F Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	54
Tabel 4.12 Hasil Regresi Persamaan Pertama Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 4.13 Hasil Regresi Persamaan Kedua Kualitas pelayanan, dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan	58
Tabel 4.14 Hasil Regresi Persamaan Pertama Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan	59
Tabel 4.15 Hasil Regresi Persamaan Kedua Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	60
Tabel 4.16 Rekapitulasi Hasil	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Hipotesis Penelitian.....	25
--	----