

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Pengguna J&T Express Di Kabupaten Brebes Selatan)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

NAISTANA SHAFAH

NIM. 1902010297

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**
(Studi Pada Pengguna J&T Express Di Kabupaten Brebes Selatan)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

NAISTANA SHAFAH

1902010297

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi yang bertanda tangan di bawah ini :

Pembimbing

Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si

NIK. 2160128




LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Naistana Shafah
NIM : 1902010297
Prodi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna J&T Express Di Kabupaten Brebes Selatan)**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si ()
Anggota 1 : Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, SE, M.Si ()
Anggota 2 : Mastur Mujib Ikhsani, S.E., M.Si ()

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : Januari 2023

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si
NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Naistana Shafah
NIM : 1902010297
Prodi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, Januari 2023
Yang membuat pernyataan



Naistana Shafah

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Naistana Shafah

NIM : 1902010297

Prodi : Manajemen S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Pada Pengguna J&T Express di Kabupaten Brebes Selatan)

Bersama perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan hal bebas Royalti Non Ekklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Purwokerto
Pada tanggal : 11 Januari 2023
Yang menyatakan,

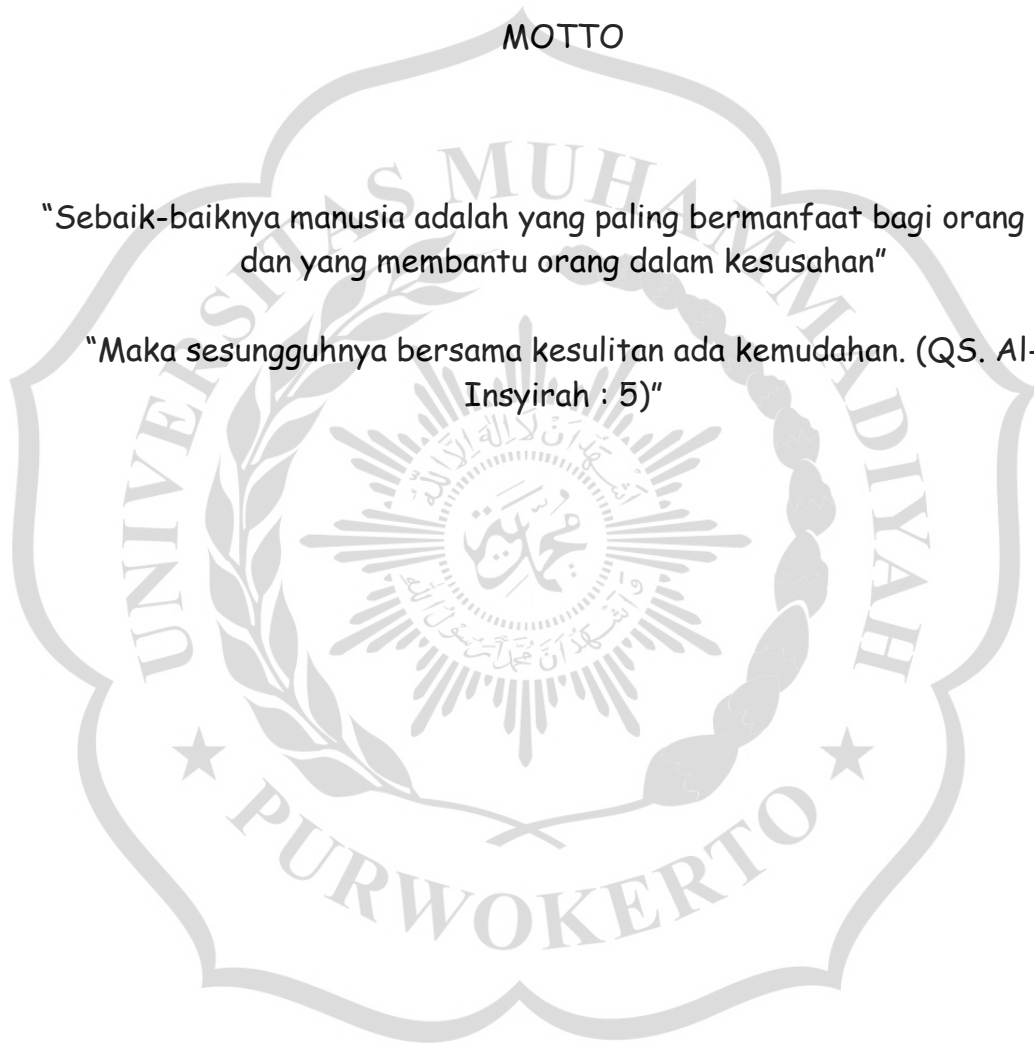
Naistana Shafah



MOTTO

"Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain dan yang membantu orang dalam kesusahan"

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. (QS. Al-Insyirah : 5)"



PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini kepada:

- *Bapak dan Ibu Saya (Bapak Tukiman dan Ibu Dedeh Kurniasih) sebagai tanda bakti, hormat, tanda sayang, dan tentunya tanda terimakasih saya yang tak terhingga atas semua dukungan dan kasih sayang untuk saya, serta kerja kerasnya, motivasinya, dan tak lupa untuk doa doa yang telah dipanjatkan selama ini.*
- *Dan kepada para pihak yang telah membantu saya, memberikan support, dan memberikan doa untuk saya agar saya mampu menyelesaikan pendidikan saya ini.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'aaikum Warahmatullahi Wabarokaatuh.

Puji yukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen S1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Ucapan rasa hormat dan terimakasih atas segala kepedulian mereka yang telah memberikan bantuan, kritik, saran, masukan, dorongan semangat, doa, dukungan finansial maupun pemikiran dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, perkenankan saya secara khusus mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Ns. Jebul Suroso, S.Kp., M.Kep selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memperkenankan mahasiswa tingkat akhir dalam menyelesaikan skripsi.
2. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang senantiasa mendukung dan telah memberikan berbagai informasi maupun bimbingan tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Drs. Suyoto, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah turut serta dalam memberikan

berbagai informasi dan bimbingan kepada mahasiswa tentang tata pelaksana Penyusunan Skripsi.

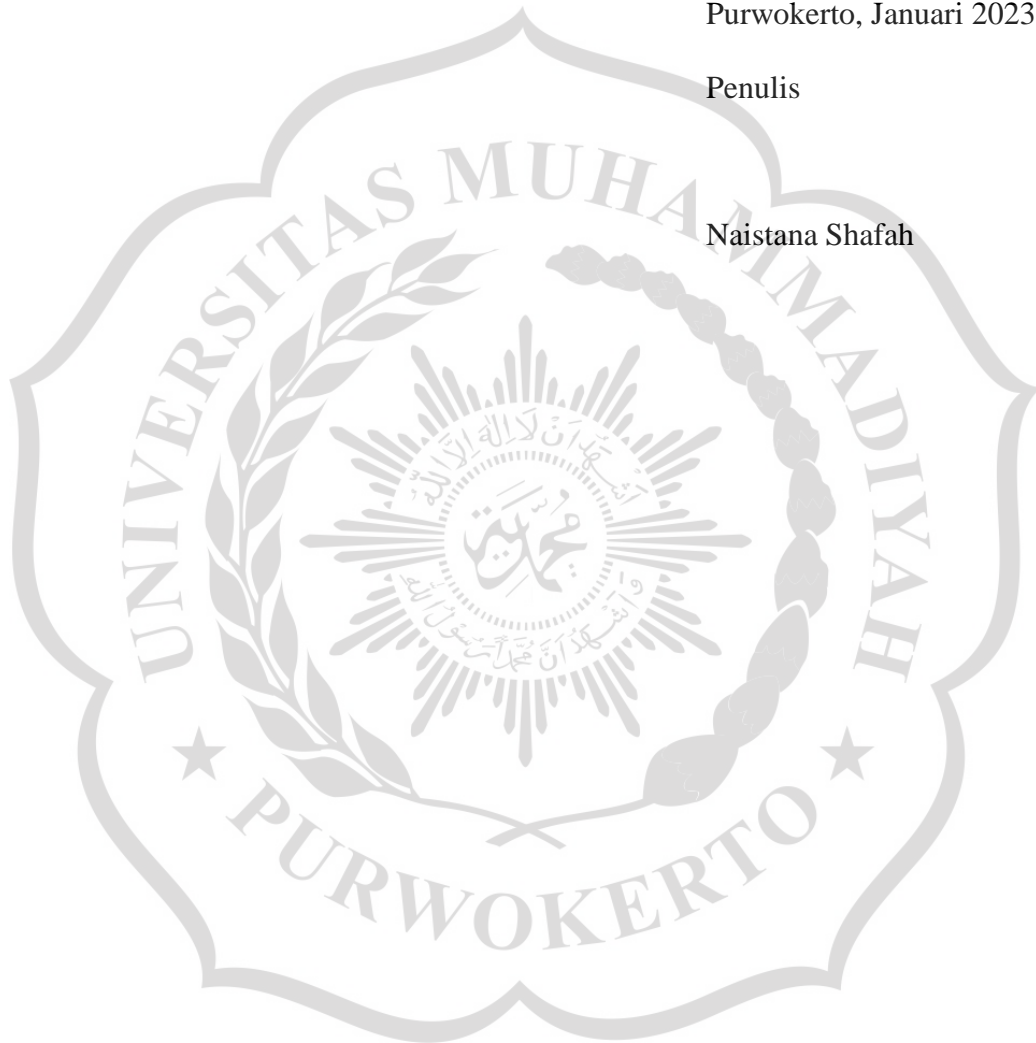
4. Ibu Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.
5. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen S1.
6. Mastur Mujib Ikhsani, S.E.,M.Si yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk mnguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen S1.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan seluruh staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan tenaga selama ini dan segala bantuan serta fasilitas yang diberikan kepada saya.
8. Kedua orang tua tercinta, Bapak Tukiman dan Ibu Dedeh Kurniasih, terimakasih untuk segala cinta, kasih sayang, dukungan dan doa yang tak kunjung henti hingga kini dan esok untuk saya.
9. Saudara satu-satunya, M. Riva Afghani terimakasih untuk segala cinta, kasih sayang, dukungan dan doa yang tak kunjung henti hingga kini dan esok untuk saya.
10. Teman-teman saya yang telah berjuang bersama dan memberikan berbagai macam kenangan baik duka maupun suka selama perkuliahan.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, Januari 2023

Penulis

Naistana Shafah



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Pada Pengguna J&T Express di Kabupaten Brebes Selatan)

Naistana Shafah, Tri Septin Muji Rahayu

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah purwokerto

naistanas@gmail.com, septinharyanto@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, citra merek, dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan di wilayah Kabupaten Brebes Selatan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan yaitu uji regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, citra merek berpengaruh positif dan signifikan tetapi persepsi harga tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan. Hasil koefisien determinasi yaitu sebesar 74,9% sedangkan sisanya sebesar 25,1%, dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : kualitas pelayan, citra merek, persepsi harga, dan kepuasan pelanggan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II. LANDASAN TEORI.....	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Perilaku Konsumen	10
2. Kepuasan Pelanggan	14
3. Kualitas Pelayanan	24
4. Citra Merek	25
5. Persepsi Harga.....	27
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	29
C. Kerangka Pemikiran.....	35
D. Hipotesis.....	38

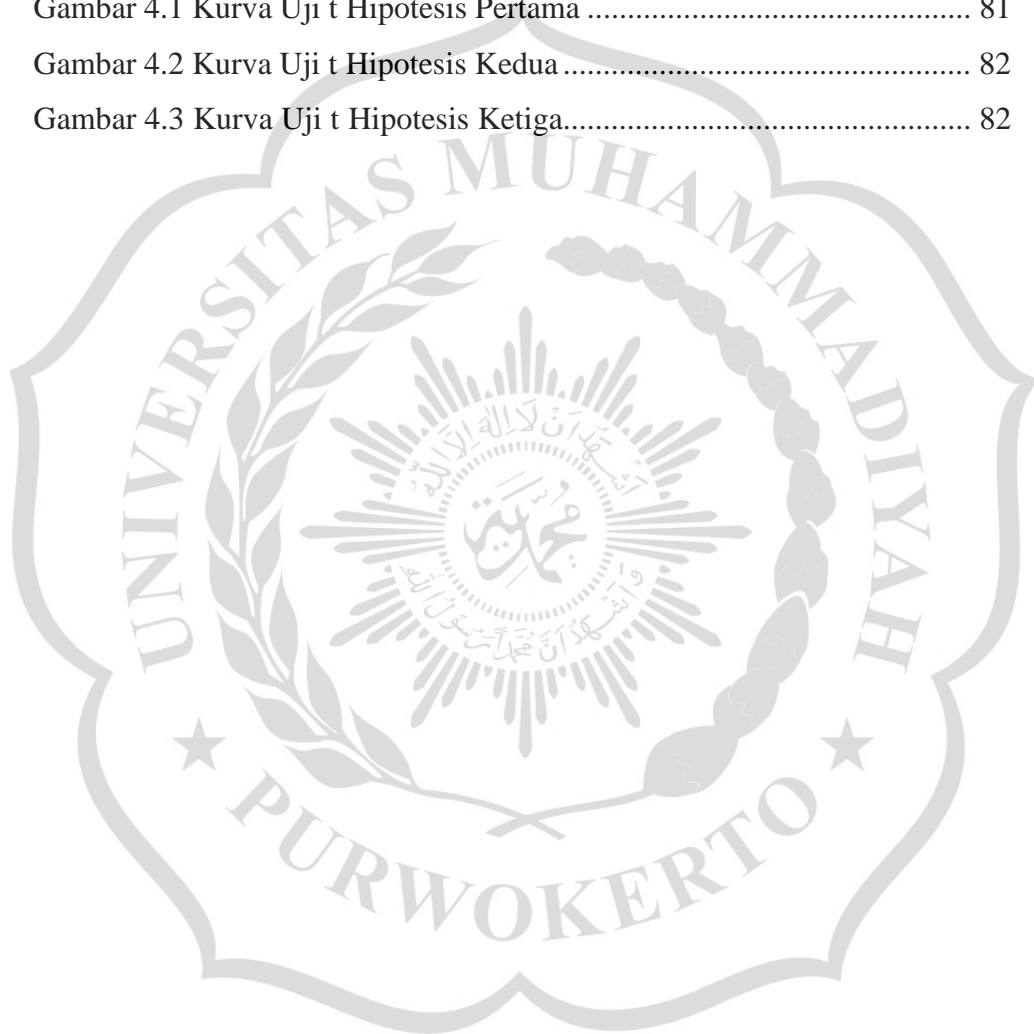
BAB III. METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Populasi dan Sampel	39
1. Populasi	39
2. Sampel.....	40
C. Jenis, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	41
1. Jenis dan Sumber Data	41
2. Teknik Pengumpulan Data.....	41
D. Variabel Penelitian	42
1. Variabel Dependen.....	42
2. Variabel Independen	42
E. Definisi Operasional.....	43
F. Metode Analisis Data.....	45
1. Uji Instrumen	45
2. Uji Asumsi Klasik	45
3. Metode Analisis Data	46
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	55
A. Hasil Penelitian	55
B. Pembahasan.....	83
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	86
A. Simpulan	86
B. Keterbatasan Penelitian.....	86
C. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Index Jasa Ekspedisi Indonesia 2022.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Definisi Operasional	43
Tabel 4.1 Response Rate	56
Tabel 4.2 Deskripsi Responden.....	57
Tabel 4.3 Deskripsi Responden.....	57
Tabel 4.4 Deskripsi Responden.....	58
Tabel 4.5 Deskripsi Responden.....	58
Tabel 4.6 Deskripsi Responden.....	59
Tabel 4.7 Deskripsi Responden.....	59
Tabel 4.8 Nilai Rata-rata Pernyataan Variabel Kepuasan Pelanggan	60
Tabel 4.9 Nilai Rata-rata Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan.....	62
Tabel 4.10 Nilai Rata-rata Pernyataan Variabel Citra Merek	64
Tabel 4.11 Nilai Rata-rata Pernyataan Variabel Persepsi Harga	65
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	67
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	68
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Validitas Variabel Citra Merek.....	69
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Validitas Variabel Persepsi Harga	70
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas	71
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas	72
Tabel 4.18.....	73
Tabel 4.19.....	73
Tabel 4.20 Hasil Uji Multikolonieritas	74
Tabel 4.21 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	75
Tabel 4.22 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Uji <i>Park</i>	76
Tabel 4.23 Hasil Uji F.....	77
Tabel 4.24 Hasil Uji Determinasi.....	78
Tabel 4.25 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 3.1 Kurva Uji Hipotesis Pertama.....	52
Gambar 3.2 Kurva Uji Hipotesis Kedua	53
Gambar 3.3 Kurva Uji Hipotesis Ketiga	54
Gambar 4.1 Kurva Uji t Hipotesis Pertama	81
Gambar 4.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua	82
Gambar 4.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	82



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	92
Lampiran 2 : Deskripsi Responden.....	97
Lampiran 3 : Distribusi Frekuensi Responden.....	109
Lampiran 4 : Deskripsi Statistik.....	110
Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas	135
Lampiran 6 : Hasil Uji Reliabilitas	139
Lampiran 7 : Hasil Uji Normalitas.....	140
Lampiran 8 : Hasil Uji Multikolonieritas.....	141
Lampiran 9 : Hasil Uji Heterokedastisitas	141
Lampiran 10 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda	142
Lampiran 11 : r tabel.....	143
Lampiran 12 : f tabel.....	145
Lampiran 13 : t tabel.....	146

