

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KEPERCAYAAN
DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN**

**(Studi Kasus PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Tipar Cakung
Jakarta Timur)**

SKRIPSI

ASTANI SHILAWATI

21160000087



**PROGRAM STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KEPERCAYAAN
DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN**

**(Studi Kasus PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Tipar Cakung
Jakarta Timur)**

SKRIPSI

ASTANI SHILAWATI

21160000087



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA**

2020

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul :

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

**(Studi Kasus PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Tipar Cakung
Jakarta Timur)**

Yang disusun untuk melengkapi sebagai persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 3 September 2020



ASTANI SHILAWATI
NPM 21160000087

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Ilmiah dengan judul :

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

**(Studi Kasus PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Tipar Cakung
Jakarta Timur)**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Drs. Sumitro, M.Sc dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 3 September 2020

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, M.Sc



Drs. Sumitro, M.Sc

HALAMAN PENGESAHAN

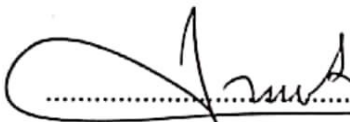
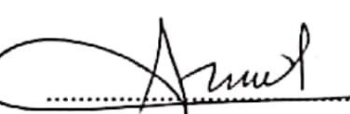
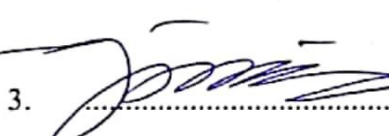

Karya Ilmiah dengan judul :

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

**(Studi Kasus PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Tipar Cakung
Jakarta Timur)**

Telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 3 September 2020 dengan nilai A-.

Panitia Ujian Karya Ilmiah

1. : Drs. Sumitro, M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2. : Drs. Sumitro, M.Sc
(Pembimbing)
3. : Ir. Ginanjar Syamsuar, ME
(Anggota Penguji)
4. : Ruland Willy Jack S, SE., M.Si
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc selaku dosen pembimbing dan Kepala Program Studi S-1 Manajemen yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Ir. Ginanjar Syamsuar, ME dan Bapak Ruland Willy Jack S, SE., M.Si selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Segenap dosen dan staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan studi.
5. Pihak PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Tipar Cakung Jakarta Timur yang telah memberikan izin penelitian dan banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
6. Kedua orang tua tercinta, Mama Wasmini dan Papa Marmo yang selama ini tidak pernah berhenti memberikan kasih sayang, cinta, doa dan bantuan dukungan material dan moral serta memberi semangat agar dapat menyelesaikan skripsi ini. Dan juga adik saya yang tersayang Maulindra Harry Firmansyah terima kasih untuk doa dan dukungannya.
7. Aditya Fariz Fachrezy yang telah banyak membantu dan memberi semangat, dukungan, doa serta motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

8. Sahabat saya tercinta Erlitha Qurrota, Anggita Nurpina Paujiah, dan Komalasari yang telah banyak membantu dan memberi semangat, dukungan, doa, serta motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Serta sahabat-sahabat seperjuangan selama 8 semester di STEI Muzhiroh, Miranti Setyaningrum, Mariska Fadilah, Nurul Ihsan, Catur Prakoso terima kasih sudah membantu dan memberi dukungan serta hiburan kepada peneliti saat mendapatkan kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Serta teman-teman kelas A Manajemen Pagi Angkatan 2016 untuk segala dukungan dan motivasi serta semangat dalam membantu penulisan skripsi ini.
11. Serta teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan namanya satu-persatu atas segala dukungan baik materi, semangat dan perhatiannya.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan karya ilmiah ini.

Jakarta, 3 September 2020

ASTANI SHILAWATI
NPM 21160000087

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai aktivis akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Astani Shilawati
NPM : 21160000087
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

(Studi Kasus PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Tipar Cakung Jakarta Timur)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Karya Ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 3 September 2020

Yang menyatakan,

Astani Shilawati

Astani Shilawati
NPM : 21160000087
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Drs. Sumitro, MSc

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KEPERCAYAAN DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
(Studi Kasus PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Tipar Cakung Jakarta
Timur)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara citra perusahaan, kepercayaan, kepuasan terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman barang PT. JNE di Tipar Cakung Jakarta Timur.

Penelitian ini menggunakan data primer dengan penyebaran kuesioner. populasi penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pengiriman barang menggunakan jasa PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Tipar Cakung Jakarta Timur. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 99 orang responden dengan menggunakan *purposive sampling*. Analisis data penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi parsial dan berganda, serta pengujian hipotesis menggunakan SPSS versi 26.0.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa: (1) variabel Citra Perusahaan, secara parsial tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen (2) Kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen (3) Kepuasan secara parsial berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen (4) selanjutnya secara simultan dapat dikatakan bahwa variabel Citra Perusahaan, Kepercayaan, Kepuasan berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen.

***Kata Kunci : Citra Perusahaan, Kepercayaan, Kepuasan dan Loyalitas
Konsumen***

Astani Shilawati
NPM : 21160000087
Study Program S-1 Management

Supervisor :
Drs. Sumitro, MSc

***THE INFLUENCE OF COMPANY IMAGE, TRUST AND
SATISFACTIO ON CONSUMER LOYALTY
(Case Study in PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Tipar Cakung East
Jakarta)***

ABSTRACT

This research aims to determine the influence between the company's image, trust, satisfaction on consumer loyalty in the use of goods delivery services PT. JNE in East Jakarta Tipar Cakung.

This research uses primary data with the dissemination of questionnaires. The population of this research is a community that conducts delivery of goods using the services of PT. The Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) in East Jakarta Tipar Cakung. The sample in this study contained 99 respondents using purposive sampling. The analysis of this research data uses validity test, reliability test, multiple linear regression analyses, partial and multiple determination coefficient analysis, and hypothesis testing using SPSS version 26.0.

The results of this study proved that: (1) The company image variable, as a partial, does not affect consumer loyalty (2) the partial belief in the customer loyalty (3) Partial satisfaction affects consumer loyalty. (4) simultaneously it can be said that the company image variable, trust, satisfaction affects consumer loyalty.

Kata Kunci : Company Image, Trust, Satisfaction and Consumer Loyalty

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori	12
2.2.1. Pemasaran	12
2.2.2. Pemasaran Jasa.....	14
2.2.3. Karakteristik Jasa	15
2.2.4. Citra Perusahaan	19
2.2.5. Kepercayaan Konsumen.....	23

	Halaman
2.2.6. Membangun Kepercayaan Konsumen.....	25
2.2.7. Kepuasan Konsumen	27
2.2.8. Loyalitas Konsumen	31
2.3. Keterkaitan Antar Variabel	34
2.3.1. Pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas konsumen	34
2.3.2. Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas konsumen	34
2.3.3. Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen	35
2.3.4. Pengaruh citra perusahaan, kepercayaan, kepuasan terhadap loyalitas konsumen	35
2.4. Pengembangan Hipotesis	36
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian	36
BAB III METODA PENELITIAN	39
3.1. Strategi Penelitian	39
3.2. Populasi dan Sampel	39
3.2.1. Populasi penelitian	39
3.2.2. Sampling dan Sampel penelitian	39
3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data	41
3.4. Operasionalisasi Variabel	41
3.5. Metoda Analisis Data	46
3.5.1. Metode penyajian data	46
3.5.2. Analisis statistik data	48
3.5.2.1. Uji asumsi klasik	48
3.5.2.2. Analisis regresi linier berganda	49
3.5.2.3. Analisis koefisien korelasi parsial	50
3.5.2.4. Uji hipotesis	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53

	Halaman
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	54
4.2. Deskripsi Responden	56
4.3. Hasil Pengujian Instrument Penelitian	58
4.3.1. Deskripsi data	58
4.3.2. Uji validitas	61
4.3.3. Uji reliabilitas	63
4.4. Analisis statistik Data	64
4.4.1. Uji normalitas	64
4.4.2. Uji multikolonieritas	65
4.4.3. Uji heteroskedastisitas	66
4.4.4. Analisis regresi linier berganda	67
4.4.5. Analisis koefisien korelasi parsial	68
4.4.6. Koefisien korelasi berganda	70
4.4.7. Uji hipotesis	71
4.5. Temuan Hasil Penelitian	73
4.5.1. Pengaruh citra perusahaan (X_1) terhadap loyalitas konsumen (Y)	72
1.5.2. Pengaruh kepercayaan (X_2) terhadap loyalitas konsumen (Y)	73
1.5.3. Pengaruh kepuasan (X_3) terhadap loyalitas konsumen (Y)	75
1.5.4. Pengaruh citra perusahaan, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen	75
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	77
5.1. Kesimpulan	77
5.2. Saran	78
5.3. Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya	79
DAFTAR REFERENSI	80
LAMPIRAN	83
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Perusahaan Ekspedisi yang paling sering digunakan di Indonesia	2
Tabel 3.1. Indikator Penelitian Citra Perusahaan	43
Tabel 3.2. Indikator Penelitian Kepercayaan	44
Tabel 3.3. Indikator Penelitian Kepuasan Konsumen	45
Tabel 3.4. Indikator Penelitian Loyalitas Konsumen	46
Tabel 3.5. Ketentuan Pengukuran Instrumen Penelitian	47
Tabel 4.1. Ragam Layanan JNE	55
Tabel 4.2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.3. Data Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.4. Data Responden Berdasarkan Intensitas Munggunakan Jasa JNE	57
Tabel 4.5. Data Responden Berdasarkan Pendapatan	57
Tabel 4.6. Validitas Instrumen per Butir untuk Citra Perusahaan (X_1)	61
Tabel 4.7. Validitas Instrumen per Butir untuk Kepercayaan (X_2)	61
Tabel 4.8. Validitas Instrumen per Butir untuk Kepuasan (X_2)	62
Tabel 4.9. Validitas Instrumen per Butir untuk Loyalitas Konsumen (Y)	63
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.11. Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	64
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolonieritas	65
Tabel 4.13. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4.14. Korelasi Parsial Citra Perusahaan (X_1) dengan Loyalitas Konsumen (Y)	68

Halaman

Tabel 4.15. Korelasi Parsial Kepercayaan (X_2) dengan Loyalitas Konsumen (Y)	69
Tabel 4.16. Korelasi Parsial Kepuasan (X_3) dengan Loyalitas Konsumen	70
Tabel 4.17. Koefisien Korelasi Berganda	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	37
Gambar 4.1. Diagram Skala Likert Variabel Citra Perusahaan (X_1) .	59
Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Variabel Kepercayaan (X_2)	59
Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan (X_3)	60
Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	60
Gambar 4.5. Grafik Normal P-P Plot	65
Gambar 4.6. Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	66

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	83
Lampiran 2. Skor Variabel Citra Perusahaan (X_1)	88
Lampiran 3. Skor Variabel Kepercayaan (X_2)	91
Lampiran 4. Skor Variabel Kepuasan (X_3)	94
Lampiran 5. Skor Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	97
Lampiran 6. Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan (X_1)	100
Lampiran 7. Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X_2)	101
Lampiran 8. Uji Validitas Variabel Kepuasan (X_3)	103
Lampiran 9. Uji Validitas Variabel Loyalitas konsumen (Y)	104
Lampiran 10. Uji Reliabilitas Variabel Citra Perusahaan (X_1)	105
Lampiran 11. Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan (X_2)	106
Lampiran 12. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (X_3)	107
Lampiran 13. Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	108
Lampiran 14. Uji Normalitas	109
Lampiran 15. Uji Multikolonieritas	110
Lampiran 16. Uji Heteroskedastisitas	111
Lampiran 17. Uji Analisis Regresi Berganda	112
Lampiran 18. Koefisien Korelasi Parsial X_1 terhadap Y, X_2 terhadap Y dan X_3 terhadap Y	113
Lampiran 19. Koefisien Korelasi Simultan X_1 , X_2 , dan X_3 terhadap Y, Uji-t dan Uji-F	114