

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *BRAND EXPERIENCE*,  
TERHADAP *BRAND LOYALTY* DIMEDIASI OLEH  
*BRAND TRUST* PADA PENGGUNA JASA KURIR  
(Studi pada J&T di Rawamangun Jakarta Timur)**

**SKRIPSI**

**DHANY APRILHA**

**21150000314**



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

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

**2020**

# **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *BRAND EXPERIENCE*,  
TERHADAP *BRAND LOYALTY* DIMEDIASI OLEH  
*BRAND TRUST* PADA PENGGUNA JASA KURIR  
(Studi pada J&T di Rawamangun Jakarta Timur)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) – Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi 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.

Jakarta, 20 Februari 2020

*M A T E R A I 6000*

**DHANY APRILHA**

NPM 21150000314

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

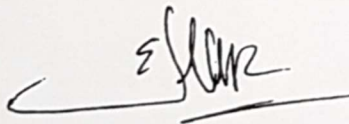
Skripsi dengan judul :

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *BRAND EXPERIENCE*,  
TERHADAP *BRAND LOYALTY* DIMEDIASI OLEH  
*BRAND TRUST* PADA PENGGUNA JASA KURIR  
(Studi pada J&T di Rawamangun Jakarta Timur)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi Strata-1, Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis oleh Jahuri NPM 21150000314 di bawah bimbingan Engkur, S.IP., ME, dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.



Jakarta, 20 Februari 2020

Pembimbing,



Engkur, S.IP., ME

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

Acc 15/12/2020

PRODI S1 MANAJEMEN

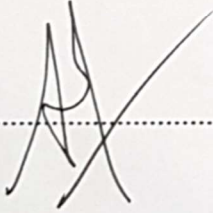
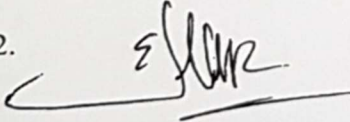
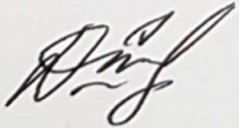
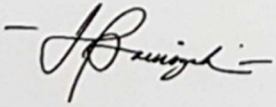
## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *BRAND EXPERIENCE*,  
TERHADAP *BRAND LOYALTY* DIMEDIASI OLEH  
*BRAND TRUST* PADA PENGGUNA JASA KURIR  
(Studi pada J&T di Rawamangun Jakarta Timur)**

telah diuji dalam sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), pada tanggal 11 Maret 2020 dengan nilai A-

### Panitia Ujian Skripsi

1.  .....; Muhammad Ramaditya, BBA.,M.Sc  
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  Engkur, S.IP., ME  
(Pembimbing)
3.  Ir. Dwi Windu Suryono, MS  
(Anggota Penguji)
4.  Drs. Hamdani M. Syah, MBA  
(Anggota Penguji)

## KATA PENGANTAR

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

Skripsi 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. Ibu Engkur, S.IP., ME, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan ilmu dan bimbingannya dalam penyelesaian penulisan skripsi.
2. Bapak Ir. Dwi Windu Suryono. MS dan Bapak Drs. Hamdani M. Syah, MBA 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 (STEI).
4. Bapak Drs. Sumitro, MSc selaku Kepala Prodi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Kedua Orang tua dan keluarga peneliti yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan lahir batin, dan nasehatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Istri saya Reni Permata Sari, SE, Bapak, Ibu dan seluruh keluarga yang telah memberikan semangat dan dukungan, baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti bagi penulis.
7. Seluruh teman-teman Jurusan Akuntansi dan Manajemen angkatan 2015 yang telah mengsupport penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu yang bekerja di J&T Jakarta Timur.
9. Galih, Aryo, Chandra, Sekar, Fahreza, Oktri, Siti, Riyanti, dan Danang selaku sahabat yang sama-sama berjuang dan senantiasa memotivasi serta memberikan semangat kepada penulis.

10. Andi, Rizki, Rahdi yang telah memberikan doa dan motivasi kepada penulis.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam terlaksananya penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Akhir kata penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Mengingat keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari seluruh pembaca dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Jakarta, 20 Februari 2020

**DHANY APRILHA**

NPM 21150000314

# **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : DHANY APRILHA  
NPM : 21150000314  
Program Studi : S1 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 skripsi saya yang berjudul :

## **TERHADAP *BRAND LOYALTY* DIMEDIASI OLEH *BRAND TRUST* PADA PENGGUNA JASA KURIR (Studi pada J&T di Rawamangun Jakarta Timur)**

peserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi 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 : 20 Februari 2020

Yang menyatakan,

DHANY APRILHA

DHANY APRILHA  
NPM 21150000314  
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :  
Engkur, S.IP., ME

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *BRAND EXPERIENCE*,  
TERHADAP *BRAND LOYALTY* DIMEDIASI OLEH  
*BRAND TRUST* PADA PENGGUNA JASA KURIR  
(Studi pada J&T di Rawamangun Jakarta Timur)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah pengaruh Brand Image dan Brand Experience terhadap Brand Loyalty dimediasi oleh Brand Trust pada pengguna jasa kurir J&T di Jakarta Timur.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif pendekatan kuantitatif, yang diukur dengan menggunakan metoda berbasis Regresi Linier Berganda dengan SmartPLS 3.0. Populasi dari penelitian ini adalah pengguna jasa kurir yang ada di J&T daerah Jakarta Timur. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling incidental dengan menggunakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna jasa kurir yang datang ke J&T bermaksud untuk mengirimkan paket barang dengan mengambil sampel sebanyak 100 orang responden. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan alat bantu kuesioner.

Hasil penelitian membuktikan bahwa (1) *Brand Image* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *Brand Trust* pada J&T di Rawamangun, (2) *Brand Experience* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *Brand Trust* pada J&T di Rawamangun, (3) *Brand Trust* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *Brand Loyalty* pada J&T di Rawamangun, (4) *Brand Trust* memiliki pengaruh positif signifikan dalam memediasi *Brand Image* terhadap *Brand Loyalty*, (5) *Brand Trust* memiliki pengaruh positif signifikan dalam memediasi *Brand Experience* terhadap *Brand Loyalty*.

***Kata Kunci : Brand Image, Brand Experience, Brand Loyalty, Brand Trust***



DHANY APRILHA  
NPM 21150000314  
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :  
Engkur, S.IP., ME

**THE EFFECT OF BRAND IMAGE AND BRAND EXPERIENCE,  
AGAINST BRAND LOYALTY MEDIATED BY BRAND TRUST  
ON COURIER SERVICE USERS  
(Study on J&T in Rawamangun East Jakarta)**

***ABSTRACT***

*This study aims to examine whether the influence of Brand Image and Brand Experience on Brand Loyalty is mediated by Brand Trust on users of J&T courier services in East Jakarta.*

*This research uses a descriptive quantitative research approach, which is measured using a method based on Multiple Linear Regression with SmartPLS 3.0. The population of this research is the users of courier services in East Jakarta J&T. The sampling technique uses incidental sampling by using a sampling technique based on coincidence, ie anyone who incidentally / incidentally meets the researcher can be used as a sample, if it is deemed that the person met by chance is suitable as a source of data. The sample in this study is the courier service users who come to J&T intend to send packages of goods by taking a sample of 100 respondents. Data collection techniques using questionnaire tools.*

*The results of the study prove that (1) Brand Image has a significant positive effect on Brand Trust on J&T in Rawamangun, (2) Brand Experience has a significant positive effect on Brand Trust on J&T in Rawamangun, (3) Brand Trust has a significant positive effect on Brand Loyalty at J&T in Rawamangun, (4) Brand Trust has a significant positive influence in mediating Brand Image to Brand Loyalty, (5) Brand Trust has a significant positive influence in memidiasi Brand Experience on Brand Loyalty*

***Keywords : Brand Image, Brand Experience, Brand Loyalty, Brand Trust***

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	vii
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori.....	14
2.2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) .....	14
2.2.2. Sumber Daya Manusia (SDM).....	18
2.2.3. Komitmen karyawan .....	18
2.2.4. Motivasi .....	22

2.2.5. Lingkungan kerja .....	27
2.2.6. Kinerja karyawan .....	30
2.3. Hubungan antar Variabel Penelitian .....	35
2.3.1. Pengaruh komitmen karyawan terhadap kinerja karyawan .....	35
2.3.2. Pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan .....	35
2.3.3. Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan .....	35
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	36
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian .....	36
<b>BAB III METODA PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
3.1. Strategi Penelitian .....	38
3.2. Populasi dan Sampel .....	38
3.2.1. Populasi penelitian.....	38
3.2.2. Sampel penelitian .....	39
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	40
3.3.1. Jenis data .....	40
3.3.2. Metoda pengumpulan data.....	41
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	46
3.5. Metoda Analisis Data.....	48
3.5.1. Metoda pengumpulan data.....	48
3.5.2. Metoda penyajian data.....	49
3.5.3. Analisis statistik data.....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	53
4.2. Deskripsi Responden.....	55
4.3. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian .....	57
4.3.1. Uji validitas .....	57
4.3.2. Uji reliabilitas.....	60

4.4. Deskripsi Data.....	61
4.5. Analisis Statistik Data.....	64
4.5.1. Analisis koefisien determinasi .....	64
4.6. Temuan Hasil Penelitian .....	72
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>76</b>
5.1. Simpulan .....	76
5.2. Saran.....	76
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	77
DAFTAR REFERENSI .....	79
LAMPIRAN.....	82

# DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 2.1.</b> Perbandingan antara Hierarchy Need Theory dengan Two Factor Theory .....	24
<b>Tabel 3.1.</b> Instrumen Skala Likert .....	42
<b>Tabel 3.2.</b> Indikator Komitmen Karyawan ( $X_1$ ).....	42
<b>Tabel 3.3.</b> Indikator Motivasi ( $X_2$ ).....	43
<b>Tabel 3.4.</b> Indikator Lingkungan Kerja ( $X_3$ ).....	43
<b>Tabel 3.5.</b> Indikator Kinerja Karyawan (Y) .....	44
<b>Tabel 4.1.</b> Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
<b>Tabel 4.2.</b> Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Tingkat Usia .....	56
<b>Tabel 4.3.</b> Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Masa Kerja.....	56
<b>Tabel 4.4.</b> Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan.....	57
<b>Tabel 4.5.</b> Validitas Instrumen per Butir untuk Komitmen Karyawan ( $X_1$ ) .....	58
<b>Tabel 4.6.</b> Validitas Instrumen per Butir untuk Variabel Motivasi ( $X_2$ ).....	59
<b>Tabel 4.7.</b> Validitas Instrumen per Butir untuk Variabel Lingkungan Kerja ( $X_3$ ).....	59
<b>Tabel 4.8.</b> Validitas Instrumen per Butir untuk Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	60
<b>Tabel 4.9.</b> Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	61
<b>Tabel 4.10.</b> Koefisien Korelasi Parsial Variabel Komitmen Karyawan ( $X_1$ ) terhadap Variabel Kinerja Karyawan (Y) .....	65
<b>Tabel 4.11.</b> Koefisien Korelasi Parsial Variabel Motivasi ( $X_2$ ) terhadap Variabel Kinerja Karyawan (Y) .....	66
<b>Tabel 4.12.</b> Koefisien Korelasi Parsial Variabel Lingkungan Kerja ( $X_3$ ) terhadap Variabel Kinerja Karyawan (Y) .....	67

<b>Tabel 4.13.</b> Koefisien Korelasi dan Determinasi Simultan Variabel Komitmen Karyawan ( $X_1$ ), Variabel Motivasi ( $X_2$ ), Variabel Lingkungan Kerja ( $X_3$ ) terhadap Variabel Kinerja Karyawan ( $Y$ )	68
<b>Tabel 4.14.</b> Pengujian Hipotesis Parsial Variabel Komitmen Karyawan ( $X_1$ ), Variabel Motivasi ( $X_2$ ), Variabel Lingkungan Kerja ( $X_3$ ) terhadap Variabel Kinerja Karyawan ( $Y$ ) .....	69
<b>Tabel 4.15.</b> Pengujian Hipotesis Simultan Variabel Komitmen Karyawan ( $X_1$ ), Variabel Motivasi ( $X_2$ ), Variabel Lingkungan Kerja ( $X_3$ ) terhadap Variabel Kinerja Karyawan ( $Y$ ) .....	71
<b>Tabel 4.16.</b> Matriks Hasil Penelitian.....	72

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1.</b> Kerangka Konseptual Pengaruh Komitmen Karyawan, Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan .	37
<b>Gambar 4.1.</b> Diagram Skala Likert Variabel Komitmen Karyawan ( $X_1$ ).....	62
<b>Gambar 4.2.</b> Diagram Skala Likert Variabel Motivasi ( $X_2$ ) .....	62
<b>Gambar 4.3.</b> Diagram Skala Likert Variabel Lingkungan Kerja ( $X_3$ ) .....	63
<b>Gambar 4.4.</b> Diagram Skala Likert Variabel Kinerja Karyawan ( $Y$ ) .....	64

## **DAFTAR LAMPIRAN**

	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Penelitian .....	82
<b>Lampiran 2.</b> Tabulasi Kuesioner Variabel Komitmen Karyawan ( $X_1$ ) .....	87
<b>Lampiran 3.</b> Tabulasi Kuesioner Data Variabel Motivasi ( $X_2$ ) .....	89
<b>Lampiran 4.</b> Tabulasi Kuesioner Data Variabel Lingkungan Kerja ( $X_3$ ) .....	91
<b>Lampiran 5.</b> Tabulasi Kuesioner Data Variabel Kinerja Karyawan ( $Y$ ) .....	93
<b>Lampiran 6.</b> Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Komitmen Karyawan ( $X_1$ ) .....	95
<b>Lampiran 7.</b> Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Motivasi ( $X_2$ ) .....	97
<b>Lampiran 8.</b> Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Lingkungan Kerja ( $X_3$ ) .....	99
<b>Lampiran 9.</b> Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan ( $Y$ ) .....	101
<b>Lampiran 10.</b> Deskripsi Data .....	103
<b>Lampiran 11.</b> Data Berpasangan .....	104
<b>Lampiran 12.</b> Koefisien Determinasi Parsial .....	106
<b>Lampiran 13.</b> Regresi Linier Berganda .....	107
<b>Lampiran 14.</b> Struktur Organisasi PT. PLN (persero) UPT Pulogadung .....	108
<b>Lampiran 15.</b> Surat Keterangan Riset .....	109
<b>Lampiran 16.</b> Daftar Riwayat Hidup Peneliti .....	110