PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada PT. Pos Indonesia Cabang Rawamangun)

SKRIPSI

ANI PUSPITA SARI
2114000007

PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
JAKARTA
2019

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada PT. Pos Indonesia Cabang Rawamangun)

SKRIPSI

ANI PUSPITA SARI
2114000007

SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGAI PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN

PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
JAKARTA
2019

PERYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada PT. Pos Indonesia Cabang Rawamangun)

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 karya ilmiyah 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 mestinnya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai pertarungan perundang-undang yang berlaku.

Jakarta, 15 Maret 2019

METERAI TEMPEL
TGL
0E9D3AFF723651126
6000
ENAM RIBU RUPIAH

ANI PUSPITA SARI
NPM 2114000007

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada PT. Pos Indonesia Cabang Rawamangun)

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Lina Noersanti, S.Si., M.Si dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 15 Maret 2019

Pembimbing,	Kepala Prodi S-1 Manajemen,
Lina Noersanti, S.Si., M.Si	Drs. Sumitro, M.Sc

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada PT. Pos Indonesia Cabang Rawamangun)

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 15 Maret 2019 dengan nilai **A**.

Panitia Ujian Skripsi

1. ..... ; Drs. Sumitro, M.Sc
   (Kepala Prodi S-1 Manajemen)
2. ..... ; Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc
   (Sekretaris Prodi S-1 Manajemen)
3. ..... ; Lina Noersanti, S.Si, M.Si
   (Pembimbing)
4. ..... ; Ir. Dwi Windu S., MS
   (Anggota Penguji)
5. ..... ; Dr. Dian Surya Sampurna, SE, MM
   (Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Studi S-1 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 Lina Noersanti, S.Si, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Ir. Dwi Windu S., MS dan Dian Surya Sampurna, SE, M.M selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA, selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta (YPFJ).
4. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc, selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
6. Bapak Hendryadi selaku dosen Mata Kuliah Metode Penelitian (STEI) yang telah membantu dengan memberikan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
7. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), atas ilmu yang telah diberikan selama masa perkuliahan sampai penulis menyelesaikan *study*.
8. Kedua orang tua (Mama Endang Maryani dan Ayah Rahmat) serta Nenek Mauliana dan Kakek Ujang Tahar, juga segenap keluarga besar yang selalu memberikan kasih sayang dan kesabaran yang luar biasa serta dukungan materil maupun moril sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

9. Sahabat-sahabat peneliti di kampus (Rubi, Bobby, Okta, Resty, Emy, Devi, Sesa, Dora, Rara, Natali, April, Syifa, Usman, dan Maya) yang saling memperjuangkan dan memberikan pengalaman yang tak terlupakan selama penyusunan skripsi.
10. Sahabat peneliti di kantor (Suheri, Husna, Mei, Putri, Astri, dan Mei) yang telah mendukung, memberikan semangat, dan membantu untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah mendoakan atas penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 15 Maret 2019

ANI PUSPITA SARI
NPM 211000007

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama	: Ani Puspita Sari
NPM	: 2114000007
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 skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada PT. Pos Indonesia Cabang Rawamangun)

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 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	: 22 Maret 2019

Yang menyatakan,

Ani Puspita Sari

Ani Puspita Sari
NPM: 2114000007
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing:
Lina Noersanti, S.Si, M.Si

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada PT. Pos Indonesia Cabang Rawamangun)

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung citra perusahaan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada PT. Pos Indonesia.

Penelitian ini menggubakan data primer dengan penyeberan kuesioner. Populasi dalam penelitian yaitu pelanggan PT. Pos Indonesia dengan jumlah sampel 100 responden menggunakan teknik *convenience sampling*. Analisis data penelitian ini menggunakan analisis jalur. Metode pengolahan data menggunakan metode PLS (*Parsial Least Square*) dengan bantuan program *SmartPLS versi 3.0.*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positf dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya citra perusahaan berpengaruh positif tetepi tidak Signifikan terhadap loyaliyas pelanggan. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kemudian variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan . Selanjutnnya citra perusahaan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelannggan dan loyalitas pelangga, sehinggan dapat dinnyatakan bahwa kepuasan pelanggan memediasi citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : ***Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan***

Ani Puspita Sari
NPK: 2114000007
Study Program S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing:
Lina Noersanti, S.Si, M.Si

EFFECT OF COMPANY IMAGE AND QUALITY SERVICES ON CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY
(Study at Branch PT. Pos Indonesia Rawamangun)

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the direct and indirect effects of company image, service quality on customer satisfaction and customer loyalty at PT. Indonesian post.

This study uses primary data by distributing questionnaires. The population in the study is the customers of PT. Pos Indonesia with a sample of 100 respondents using convenience sampling techniques. Analysis of this research data using path analysis. Data processing methods use the PLS method (Partial Least Square) with the help of the SmartPLS version 3.0 program.

The results of this study indicate that corporate image variables have a positive and significant effect on customer satisfaction. Then the Service Quality variable has a positive and significant effect on customer satisfaction. Furthermore, the company's image has a positive effect but is not significant towards customer loyaliyas. Service quality variables have a positive and significant effect on customer loyalty. Then the variable customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty. Furthermore, the company's image and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction and customer loyalty, so that it can be stated that customer satisfaction mediates the company's image and service quality towards customer loyalty.

Keywords: Company Image, Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMA JUDUL i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING iii
HALAMAN PENGESAHAN iv
KATA PENGANTAR v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI vii
ABSTRAK viii
ABSTRACT ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2. Perumusan Masalah 2
1.3. Tujuan Penelitian 3
1.4. Manfaat Penelitian 5

BAB II KAJIAN PUSTAKA 5
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu 5
2.2. Landasan Teori 12
2.2.1. Pengertian pemasaran 12
2.2.2. Pengertian manajemen pemasaran 12
2.2.3. Pengertian loyalitas pelanggan 12
2.2.4. Pengertian kepuasan pelanggan 14
2.2.5. Pengertian citra perusahaan 15
2.2.6. Pengertian pelayanan 16
2.2.7. Pengertian kualitas pelayanan 16

Halaman

2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian 17

2.3.1. Pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan 17

2.3.2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan..... 17

2.3.3. Pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan 18

2.3.4. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan 18

2.3.5. Pengaruh kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan 18

2.3.6. Pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan 19

2.3.7. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalotas pelanggan 19

2.4. Pengembangan Hipotesis 20

BAB III METODA PENELITIAN 21

3.1. Strategi Penelitian 21

3.2. Populasi dan Sampel 21

3.2.1. Populasi penelitian 21

3.2.2. Sampel penelitian 21

3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data 22

3.31. Jenis data 22

3.3.2. Metoda pengumpulan data 23

3.4. Operasionalisasi Variabel 26

3.5. Metoda Analisis Data 28

3.5.1. Metoda pengolahan data 28

3.5.2. Metoda penyajian data 30

3.5.3. Analisis statistik data 30

Halaman

BAB IV HASIL-HASIL PENELITIAN..... 35

4.1. Deskripsi Objek Penelitian..... 35

4.2. Deskripsi Responden 36

4.3. Deskripsi Data 38

4.3.1. Evaluasi model pengukuran (*outer model*) 38

4.3.2. Pengujian model struktural (*inner model*) 42

4.3.3. Pengujian hipotesis 44

BAB V SIMPULAN DAN SARAN 49

5.1. Simpulan 49

5.2. Saran.. 50

5.3. Keterbatasan Penelitian 50

5.4. Pengembangan Penelitian Selanjutnya 52

DAFTAR REFERENSI 52

LAMPIRAN 54

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1. *Tob Brand Index* (TBI) 2
Tabel 1.2. Hipotesis Penelitian 20
Tabel 3.1. Bobot Nilai Skala *Likert* 23
Tabel 3.2. Idikator Variabel Citra Perusahaan (X_1) 25
Tabel 3.3. Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) 25
Tabel 3.4. Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan (Z) 26
Tabel 3.5. Indikator Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) 26
Tabel 4.1. Usia Responden 36
Tabel 4.2. Jenis Kelamin Responden 37
Tabel 4.3. Pekerjaan Responden 37
Tabel 4.4. Jumlah Kunjungan Responden 38
Tabel 4.5. *Average Variance Extracted* (AVE)..... 39
Tabel 4.6. Outer loading (*loaiding factor*)..... 40
Tabel 4.7. *Discriminant validity*..... 41
Tabel 4.8. *Cronbach alpha dan composite reliability*..... 42
Tabel 4.9. Nilai R-*Square*..... 43
Tabel 4.10. Hasil Pengujian *Direct Effect*..... 44
Tabel 4.11. Hasil Pengujian *Indirect Effect*..... 45

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Model Jalur Berdasarkan Paradigma antar Variabel 29
Gambar 3.1. Model Diagram Jalur Penelitian Pengaruh Langsung 31
Gambar 3.2. Model Diagram Jalur Penelitian Pengaruh Tidak Langsung... 32
Gambar 4.1. Hasil Model Pengukuran (*Outer Model*) 39
Gambar 4.2. Hasil Model Struktural (*Inner Model*) 42

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian 54

Lampiran 2. Tabulasi Variabel Citra Perusahaan (X_1) 57

Lampiran 3. Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) 60

Lampiran 4. Tabulasi Variabel Kepuasan Pelanggan (Z) 63

Lampiran 5. Tabulasi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) 66

Lampiran 6. *Construct Reliability* dan *Validity* 69

Lampiran 7. Nilai *Outer Loading*..... 70

Lampiran 8. Surat Keterangan Penelitian 71

Lampiran 9. Daftar Riwayat Hidup Peneliti 72