

**PENGARUH KUALITAS PELAKSANAAN LELANG  
*ONLINE* DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus pada PT. JBA Indonesia cabang Meruya Jakarta  
Barat)**

**SKRIPSI**

**IRFAN BAHARUDIN**

**21167500407**



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

**PENGARUH KUALITAS PELAKSANAAN LELANG  
*ONLINE* DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus pada PT. JBA Indonesia cabang Meruya Jakarta  
Barat)**

**SKRIPSI**

**IRFAN BAHARUDIN  
21167500407**



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

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

**2020**  
**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAKSANAAN LELANG *ONLINE* DAN  
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus pada PT. JBA Indonesia cabang Meruya Jakarta Barat)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian 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, 4 September 2020



**IRFAN BAHARUDIN**  
NPM 21167500407

# PERSETUJUAN PEMBIMBING

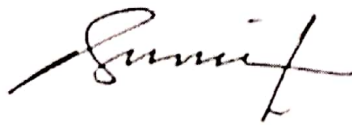
Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAKSANAAN LELANG *ONLINE* DAN  
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus pada PT. JBA Indonesia cabang Meruya Jakarta Barat)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Dr. Dian Surya Sampurna, SE., MM dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta..

Jakarta, 4 September 2020

Pembimbing,



Dr. Dian Surya Sampurna, SE., MM

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Muhammad Ramadhya, BBA., M.Sc



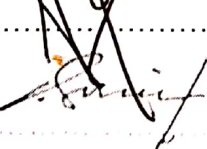



## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAKSANAAN LELANG *ONLINE* DAN  
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus pada PT. JBA Indonesia cabang Meruya Jakarta Barat)**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 04 September 2020 dengan nilai A.

### Panitia Ujian Skripsi

1.  ..... ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc  
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  ..... ; Dr. Dian Surya Sampurna, SE., MM  
(Pembimbing)
3.  ..... ; Dr. Diah Pranitasari, SP., MM  
(Anggota Penguji)
4.  ..... ; Rama Chandra, SE., ME  
(Anggota Penguji)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karuniaNya, 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. Bapak Dr. Dian Surya Sampurna, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Rama Chandra, SE., ME dan Ibu Dr. Diah Pranitasari, SP., MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang..
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, MSc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia..
4. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Segenap dosen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama menyelesaikan studi.
6. Segenap rekan kerja saya di PT. JBA Indonesia cabang Meruya Jakarta Barat yang telah membantu memperoleh data dan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Untuk Ibu tercinta Sri Masranah dan Ayah Sopandi yang selalu memberi doa, dukungan, material dan moral.
8. Istri tercinta saya Mega Putri dan keduabua hati saya Malika Naya dan Biulumih Altaf yang selalu memberikan semangat, doa dan kasih sayang serta dukungan yang lebih untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman angkatan 2016 yang telah berjuang bersama dalam menempuh pendidikan S1 Manajemen di STEI.

10. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

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

Jakarta, 4 September 2020



**IRFAN BAHARUDIN**

NPM 21167500407

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Irfan Baharudin  
NPM : 21167500407  
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 Royalti- Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAKSANAAN LELANG *ONLINE* DAN  
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN  
DAN LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus pada PT. JBA Indonesia cabang Meruya Jakarta Barat)**

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 : 4 September 2020

Yang Menyatakan



IRFAN BAHARUDIN



Irfan Baharudin  
21167500407  
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :  
Dr. Dian Surya Sampurna, SE., MM

**PENGARUH KUALITAS PELAKSANAAN LELANG *ONLINE* DAN  
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN  
DAN LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus pada PT. JBA Indonesia cabang Meruya Jakarta Barat)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelaksanaan lelang *online* dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan yang di mediasi oleh kepuasan pelanggan pada PT. JBA Indonesia cabang Meruya Jakarta Barat.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT. JBA Indonesia, adapun sasaran populasinya yaitu PT. JBA Indonesia cabang Meruya Jakarta Barat. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Alat analisis data yaitu menggunakan *Smart PLS* dengan metode *partial least square* yang dilakukan dengan dua tahap yaitu: Analisa *Outer Model* dan Analisa *Inner Model*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, variabel citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel citra perusahaan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Variabel kualitas pelaksanaan lelang *online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kualitas pelaksanaan lelang *online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Variabel citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan dan variabel kualitas pelaksanaan lelang *online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada PT. JBA Indonesia cabang Meruya Jakarta Barat. Perubahan variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelaksanaan lelang *online* dan citra perusahaan sebesar 0,566. Perubahan variabel loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelaksanaan lelang *online*, citra perusahaan dan kepuasan pelanggan sebesar 0,699.

***Kata Kunci : Kualitas pelaksanaan lelang online, citra perusahaan, kepuasan dan loyalitas pelanggan***

Irfan Baharudin

21167500407

Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :

Dr. Dian Surya Sampurna, SE., MM

***EFFECT OF SERVICE QUALITY, IMAGE  
COMPANY TOWARD SATISFACTION  
AND LOYALTY OF CUSTOMERS  
(Case Study on PT. JBA Indonesia Meruya West Jakarta Branch)***

***ABSTRACT***

*This study aims to determine the effect of service of conducting online auctions and corporate image on customer loyalty mediated by customer satisfaction at PT. JBA Indonesia Meruya West Jakarta Branch.*

*This research is a quantitative research. The population in this study was all PT. JBA Indonesia customers, while the target of the poll was PT. JBA Indonesia Meruya West Jakarta Branch. The sample in this study were 100 respondents. Data analysis tool that uses Smart PLS with partial least square method which is done in two stages, namely: Outer Model Analysis and Inner Model Analysis.*

*The results showed that the variable corporate image had a positive and significant effect on customer satisfaction. The corporate image variable has a positive and not significant effect on customer loyalty. The customer satisfaction variable has a positive and significant effect on customer loyalty. Service of conducting online auctions variable has a positive and significant effect on customer satisfaction. Service of conducting online auctions variable has a positive and significant effect on customer loyalty. The corporate image variable has a positive and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction and the service of conducting online auctions variable has a positive and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction at the PT. JBA Indonesia Meruya West Jakarta Branch. Changes in customer satisfaction variables can serve by the quality of online auction implementation and corporate image of 0.566. Variables change in customer loyalty can be cooked by the quality of online auction implementation, the company image customer satisfaction of 0.699.*

***Keywords: Service of conducting online auctions, company image, customer satisfaction and loyalty***

# 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 SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
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 .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1. <i>Review</i> Hasil-hasil Penelitian Terdahulu .....	7
2.2. <i>Landasan teori</i>	
2.2.1. Pemasaran .....	11
2.2.2. Manajemen pemasaran .....	11
2.2.3. Jasa .....	12
2.2.4. Kualitas pelayanan	
2.2.4.1. Pengertian kualitas .....	13
2.2.4.2. Pengertian pelayanan .....	13

	<b>Halaman</b>
2.2.4.3. Pengertian kualitas pelayanan .....	14
2.2.4.4. Indikator kualitas pelayanan .....	14
2.2.5. Citra perusahaan .....	15
2.2.5.1. Pengertian citra perusahaan .....	15
2.2.5.2. Indikator citra perusahaan .....	16
2.2.6. Kepuasan pelanggan .....	17
2.2.6.1. Pengertian kepuasan pelanggan .....	17
2.2.6.2. Indikator kepuasan pelanggan .....	18
2.2.7. Loyalitas pelanggan .....	18
2.2.7.1. Pengertian loyalitas pelanggan .....	18
2.2.7.2. Indikator loyalitas pelanggan .....	19
2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian .....	20
2.3.1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan .....	20
2.3.2. Pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan .....	20
2.3.3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan .....	21
2.3.4. Pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan .....	21
2.3.5. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan .....	21
2.3.6. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang di mediasi oleh kepuasan pelanggan .....	21
2.3.7. Pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan yang di mediasi oleh kepuasan pelanggan .....	22
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	22
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian .....	23
<b>BAB III METODA PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>

3.1. Strategi Penelitian .....	25
3.2. Populasi dan Sampel .....	25
	<b>Halaman</b>
3.2.1. Populasi Penelitian .....	25
3.2.2. Sampel .....	25
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data .....	26
3.3.1. Jenis dan Sumber Data .....	26
3.3.2. Metoda Pengumpulan Data .....	26
3.4. Operasionalisasi Variabel .....	28
3.4.1. Variabel Eksogen .....	29
3.4.2. Variabel <i>Intervening</i> .....	29
3.4.3. Variabel Endogen .....	30
3.5. Metode Analisis Data .....	32
3.5.1. Pengolahan Data .....	32
3.5.2. Penyajian Data .....	32
3.5.3. Analisis statistik data .....	32
3.5.3.1. Analisis <i>Outer Model</i> .....	34
3.5.3.2. Analisis <i>Inner Model</i> .....	35
3.5.3.3. Hipotesis Statistik .....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1. Deskripsi Perusahaan .....	39
4.2. Deskripsi Responden .....	40
4.2.1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	40
4.2.2. Karakteristik responden berdasarkan usia .....	41
4.2.3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....	41
4.2.4. Karakteristik responden berdasarkan berapa kali melakukan transaksi .....	42
4.2.5. Karakteristik responden berdasarkan berapa lama menjadi pelanggan .....	43
4.3. Analisis Data Hasil Penelitian .....	44
4.3.1. Deskriptif Data .....	44

4.3.2. Analisis <i>Outer Model</i> .....	47
4.3.2.1. <i>Convergent Validity</i> .....	47
	<b>Halaman</b>
4.3.2.2. <i>Discriminant Validity</i> .....	48
4.3.2.3. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	49
4.3.2.4. <i>Composite Reliability (CR)</i> .....	50
4.3.2.5. <i>Cronbach Alpha (CA)</i> .....	50
4.3.3. <i>Inner Model</i> .....	51
4.3.3.1. Koefisien Determinasi ( <i>R-square</i> ) .....	51
4.3.3.2. <i>Effect size (f-square)</i> .....	52
4.3.3.3. <i>Goodness of Fit (GoF)</i> .....	53
4.4. Pembahasan .....	57
4.4.1. Pengaruh kualitas pelaksanaan lelang <i>online</i> terhadap kepuasan pelanggan .....	57
4.4.2. Pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan .....	57
4.4.3. Pengaruh kualitas pelaksanaan lelang <i>online</i> terhadap loyalitas pelanggan .....	58
4.4.4. Pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan .....	58
4.4.5. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan .....	58
4.4.6. Pengaruh kualitas pelaksanaan lelang <i>online</i> terhadap loyalitas pelanggan dimediasi oleh kepuasan pelanggan .....	58
4.4.7. Pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi oleh kepuasan pelanggan .....	59
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>60</b>
5.1. Simpulan .....	60
5.2. Saran .....	61
<b>DAFTAR REFERENSI</b> .....	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>66</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 1.1.</b> Jumlah Lelang dan Jumlah Pelanggan PT. JBA Indonesia 2014-2018. ....	3
<b>Tabel 3.1.</b> Skala <i>Likert</i> .....	27
<b>Tabel 3.2.</b> Operasionalisasi Variabel .....	30
<b>Tabel 4.1.</b> Jenis Kelamin Responden .....	40
<b>Tabel 4.2.</b> Usia Responden .....	41
<b>Tabel 4.3.</b> Pekerjaan Responden .....	42
<b>Tabel 4.4.</b> Berapa Kali Pelanggan Melakukan Transaksi .....	42
<b>Tabel 4.5.</b> Berapa lama menjadi pelanggan .....	43
<b>Tabel 4.6.</b> <i>Discriminant Validity</i> .....	49
<b>Tabel 4.7.</b> Nilai AVE .....	49
<b>Tabel 4.8.</b> <i>Composite Reliability (CR)</i> .....	50
<b>Tabel 4.9.</b> <i>Cronbach Alpha (CA)</i> .....	50
<b>Tabel 4.10.</b> <i>R-square</i> .....	51
<b>Tabel 4.11.</b> Nilai <i>F-Square</i> .....	52
<b>Tabel 4.12.</b> Hasil Uji <i>Goodness Of Fit Model</i> .....	53
<b>Tabel 4.13.</b> Pengaruh Langsung .....	54
<b>Tabel 4.14.</b> Pengaruh Tidak Langsung .....	56

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1.</b> Kerangka Konseptual.....	23
<b>Gambar 3.1.</b> Analisis Jalur .....	32
<b>Gambar 4.1.</b> Diagram Skala <i>Likert</i> Variabel Kualitas Pelaksanaan Lelang Online .....	44
<b>Gambar 4.2.</b> Diagram Skala <i>Likert</i> Variabel Citra Perusahaan .....	45
<b>Gambar 4.3.</b> Diagram Skala <i>Likert</i> Variabel Kepuasan Pelanggan .....	46
<b>Gambar 4.4.</b> Diagram Skala <i>Likert</i> Variabel Loyalitas Pelanggan .....	46
<b>Gambar 4.5.</b> Hasil Estimasi Model PLS ( <i>Algorithm</i> ) .....	47
<b>Gambar 4.6</b> Hasil Estimasi Model PLS ( <i>Bootstrapping</i> ) .....	54



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran 1.</b> Lembar Kuesioner Penelitian .....	66
<b>Lampiran 2.</b> Tabulasi Skor Variabel Kualitas Pelaksanaan Lelang <i>Online</i> ( $X_1$ ) .....	71
<b>Lampiran 3.</b> Tabulasi Skor Variabel Citra Perusahaan ( $X_2$ ) .....	74
<b>Lampiran 4.</b> Tabulasi Skor Variabel Kepuasan Pelanggan ( $Y_1$ ) .....	77
<b>Lampiran 5.</b> Tabulasi Skor Variabel Loyalitas Pelanggan ( $Y_2$ ) .....	80
<b>Lampiran 6.</b> <i>Output</i> PLS .....	
<b>Lampiran 7.</b> Surat Keterangan Riset .....	
<b>Lampiran 8.</b> Daftar Riwayat Hidup .....	88