

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA PENGIRIMAN JNE
CABANG TEGAL BESAR**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh:
Resa Yova Ferdiansa
17.1041.1066**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2022**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Resa Yova Ferdiansa

Nim : 1710411066

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: PENGARUH BRAND IMAGE, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA PENGIRIMAN JNE CABANG TEGAL BESAR adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 30 Desember 2021



Resa Yova Ferdiansa
NIM. 17.1041.1066

PERSETUJUAN SKRIPSI



**PENGARUH *BRAND IMAGE*, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA PENGIRIMAN JNE
CABANG TEGAL BESAR**

Oleh :
RESA YOVA FERDIANSA
17.1041.1066

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Feti Fatimah, SE.,MM

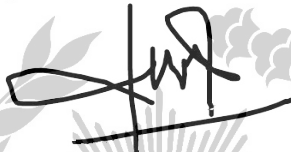
Dosen Pembimbing Pendamping : Yohanes Gunawan, SE, MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul **PENGARUH *BRAND IMAGE*, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA PENGIRIMAN JNE CABANG TEGAL BESAR**, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Resa Yova Ferdiansa
Hari : Kamis
Tanggal : 30 Desember 2021
Tempat : Zoom

Tim Penguji



BUDI SANTOSO, SE, MM, M.Akun

NIDN : 0709107301

Anggota 1,



FETI FATIMAH, SE, MM

NIDN : 0725057901

Anggota 2,



YOHANES GUNAWAN SE., MM

NIDN : 0709068406

Mengesahkan :

Ketua Program Studi



Maheni Ika Sari, SE,MM

NIP : 197708112005012001



Achmad Hasan Hafidzi SE.MM

NPK : 19860514.1.1703796

MOTTO

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”

(QS Al Mujadalah: 11)

“Berbuat baiklah kepada setiap orang, niscaya kebaikan itu akan kembali kepada dirimu sendiri”

(Resa Yova Ferdiansa)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya, nikmat kesehatan, serta pemahaman dan kehadiran Allah Subhanhu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul PENGARUH BRAND IMAGE, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA PENGIRIMAN JNE CABANG TEGAL BESAR, Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Allah SWT. yang telah memberikan segala nikmat yang takterhingga. Terima kasih atas ridho dan kehendak-Mu sehingga hamba-Mu ini dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Terima kasih kepada Bapak Dr. Hanafi M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember,
3. Terima kasih kepada Ibu Maheni Ika Sari, SE.,MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Terima kasih kepada Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE.,MM., selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Terima kasih kepada BUDI SANTOSO, SE, MM, M.Akun., selaku dosen penguji, Ibu FETI FATIMAH, SE, MM., sebagai pembimbing utama dan bapak YOHANES GUNAWAN WIBOWO, SE., MM., sebagai pembimbing pendamping skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua Ayahanda Muheriyanto yang telah memberikan seluruh tenaga, usaha dan motivasinya dan Ibunda Sri Wijayati yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan hati mencurahkan cinta, kasih sayang serta doa beliau dan dukungan yang tiada pernah berhenti dalam penyusunan skripsi ini.
7. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan kontrakan INSC, saudara-saudara tercinta Bagus Setyo Prayogi, Bagus Setyo Prayogi, Aditya Tri Firmanzah, M Nuril Kurniawan, M Ubait Hisni dan M Nur Hakim.
8. Teman-teman Manajemen B Angkatan 2017 yang telah memberikan waktu dan kebersamaan selama ini.
9. Almamater kebanggaan saya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Semoga selalu jaya.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah Subhanhu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul PENGARUH BRAND IMAGE, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA PENGIRIMAN JNE CABANG TEGAL BESAR, Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Allah SWT. yang telah memberikan segala nikmat yang takterhingga. Terimakasih atas ridho dan kehendak-Mu sehingga hamba-Mu ini dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Dr. Hanafi M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember,
3. Maheni Ika Sari, SE.,MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Achmad Hasan Hafidzi, SE.,MM., selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
5. BUDI SANTOSO, SE, MM, M.Akun..., selaku dosen penguji, FETI FATIMAH, SE, MM, sebagai pembimbing utama dan YOHANES GUNAWAN WIBOWO, SE., MM sebagai pembimbing pendamping skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua Ayahanda Muheriyanto dan Ibunda sri Wijayati yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan hati mencurahkan cinta, kasih sayang serta doa beliau dan dukungan yang tiada pernah berhenti dalam penyusunan skripsi ini.
7. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jember, 30 Desember 2021

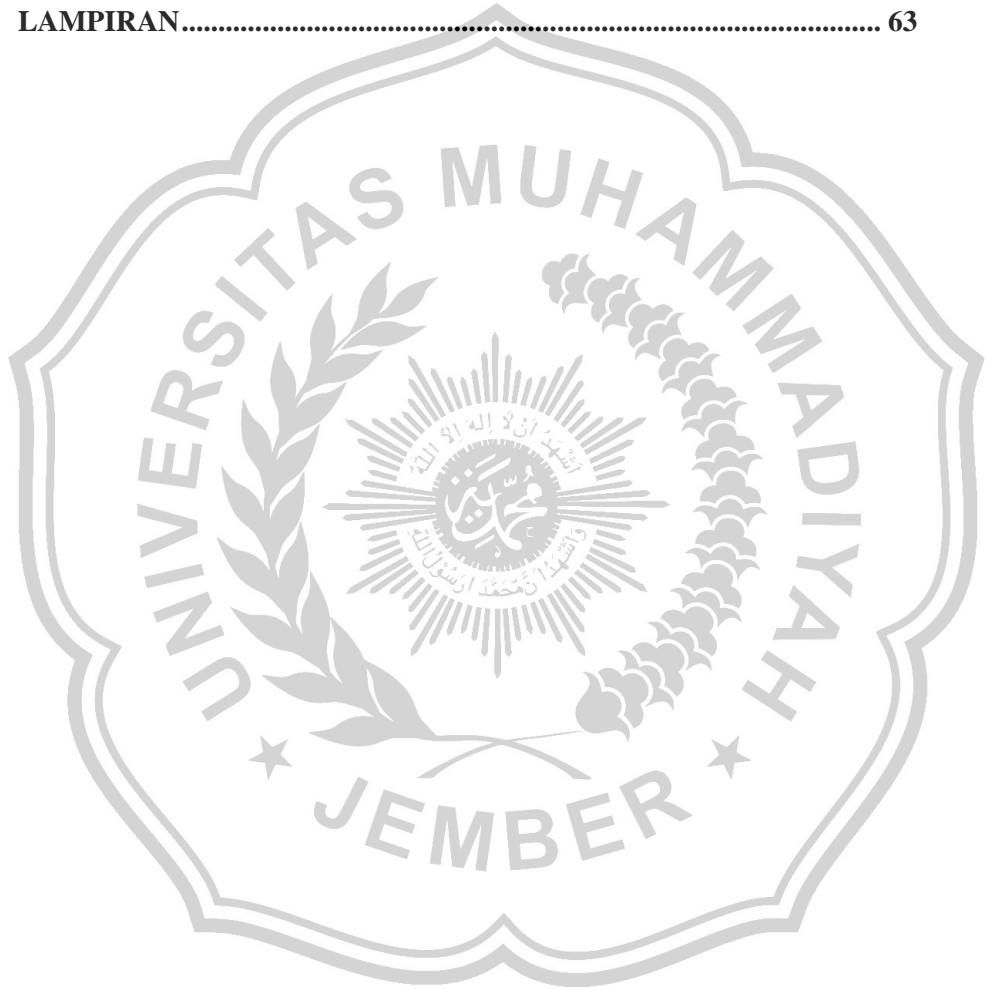
Resa Yova Ferdiansa

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian Manajemen	7
2.1.2 Teori Manajemen Pemasaran	7
2.1.3 Manajemen Pemasaran	8
2.1.4 Pemasaran Jasa	8
2.1.5 Bauran Pemasaran Jasa.....	8
2.1.6 <i>Brand Image</i>	10
2.1.6.1 Tujuan <i>Brand Image</i>	11
2.1.6.2 Manfaat <i>Brand Image</i>	11
2.1.6.3 Faktor Terbentuknya <i>Brand Image</i>	12
2.1.7 Harga	12
2.1.7.1 Dimensi Harga	13
2.1.7.2 Indikator Harga	14
2.1.8 Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.8.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.1.8.2 Fungsi Inti Layanan Jasa.....	16
2.1.9 Kepuasan Konsumen	16
2.1.9.1 Faktor Pemuas Konsumen	16
2.1.9.2 Metode Pengukur Kepuasan Konsumen	17
2.1.9.3 Dimensi Kepuasan Konsumen	18
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	19

2.3 Kerangka Konseptual	27
2.4 Hipotesis Penelitian	27
BAB 3 METODE PENELITIAN	29
3.1 Desain Penelitian	29
3.2 Identifikasi Variabel	29
3.2.1 Variabel Independen.....	29
3.2.2 Variabel Dependen	30
3.3 Definisi Operasional	30
3.4 Jenis Data Dan Sumber Data	31
3.4.1 Data Primer.....	31
3.4.2 Data Sekunder.....	32
3.5 Populasi Dan Sampel.....	32
3.5.1 Populasi	32
3.5.2 Sampel	32
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	33
3.6 Metode Pengumpulan Data	33
3.7 Teknik Analisis Data	34
3.7.1 Uji Instrumen	34
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	35
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
3.7.4 Uji Hipotesis.....	37
3.7.5 Koefisien Determinasi (R^2).....	38
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	40
4.1.1 Profil Perusahaan.....	40
4.1.2 Visi Dan Misi JNE.....	40
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	40
4.2 Karakteristik Responden	42
4.3 Analisis Indeks Jawaban Responden.....	44
4.4 Hasil Dan Pembahasan.....	46
4.5 Teknik Analisis Data.....	46
4.5.1 Uji Instrumen Data	46
4.6 Uji Asumsi Klasik	48
4.6.1 Uji Multikolonieritas	48
4.6.2 Uji Heteroskedastisitas	49
4.6.3 Uji Normalitas	50
4.7 Uji Regresi Linear Berganda.....	51
4.8 Uji Hipotesis.....	52
4.8.1 Uji t.....	52
4.8.2 Uji F.....	52

4.9 Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	53
4.10 Pembahasan.....	54
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	63

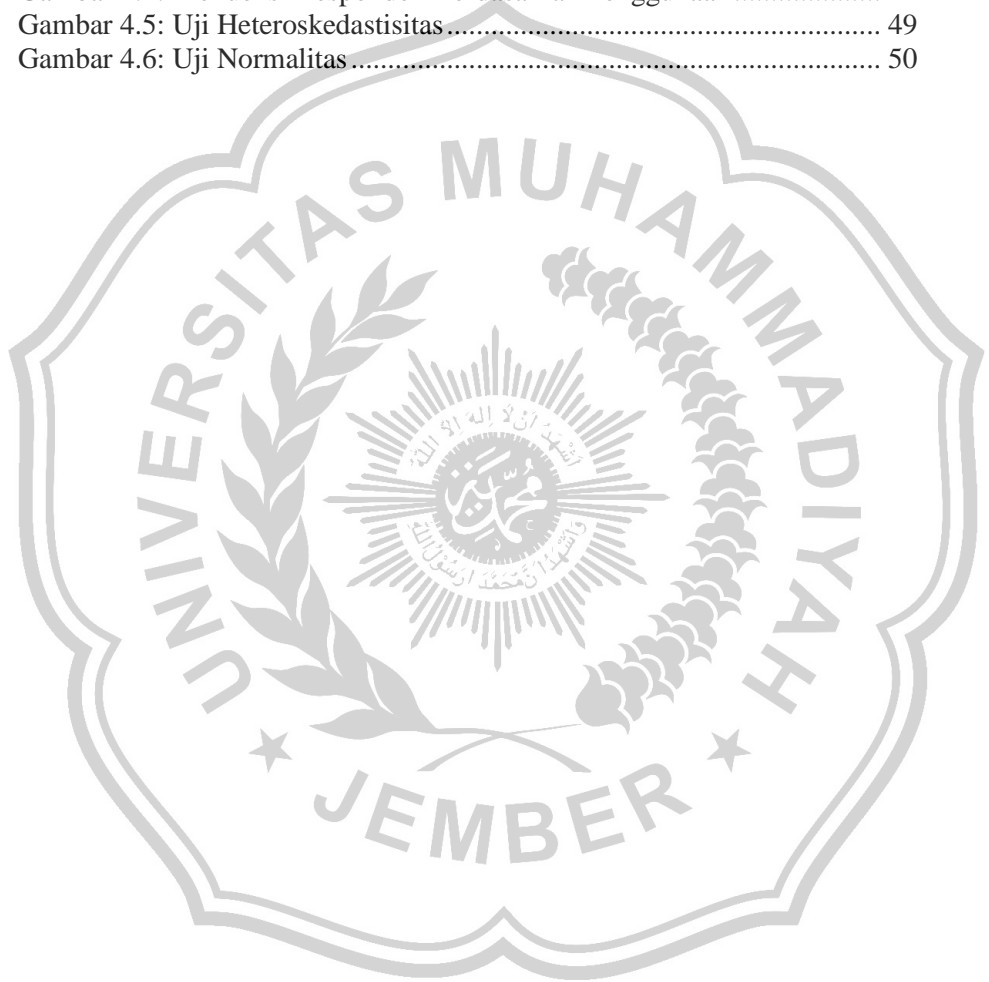


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Presentase Pengguna Jasa Tahun 2019	3
Tabel 1.2: Brand Index Jasa Kurir Tahun 2017-2020	4
Tabel 1.3: Harga Jasa Pengiriman Barang	4
Tabel 2.1: Tinjauan Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1: Pengukuran Skala <i>Likert</i>	34
Tabel 4.1: Karakteristik Berdasarkan Usia	42
Tabel 4.2: Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Pembelian	43
Tabel 4.3: <i>Brand Image</i> (X1)	44
Tabel 4.4: Harga (X2)	45
Tabel 4.5: Kualitas Pelayanan (X3)	45
Tabel 4.6: Kepuasan Konsumen (Y)	46
Tabel 4.7: Hasil Pengujian Validitas	47
Tabel 4.8: Hasil Pengujian Reliabilitas	48
Tabel 4.9: Hasil Hasil Uji Multikolinearitas	48
Tabel 4.10: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	51
Tabel 4.11: Hasil Uji t	52
Tabel 4.12: Hasil F	53
Tabel 4.13: Hasil Uji Koefisien Determinasi	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Kerangka Konsep Penelitian	27
Gambar 4.1: Logo JNE.....	40
Gambar 4.2: Struktur Manajemen JNE Cabang Jember	41
Gambar 4.3: Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	43
Gambar 4.4: Frekuensi Responden Berdasarkan Penggunaan	44
Gambar 4.5: Uji Heteroskedastisitas	49
Gambar 4.6: Uji Normalitas	50



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: Pengantar Kuesioner, Petunjuk Pengisian Kuesioner, dan Kuesioner Penelitian	63
LAMPIRAN 2: Deskriptif Statistik Responden & Frekuensi Pernyataan Responden	66
LAMPIRAN 3: Uji Validitas	68
LAMPIRAN 4: Uji Reliabilitas.....	75
LAMPIRAN 5: Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis.....	80
LAMPIRAN 6: Tabel r Product Moment dan Tabel Distribusi t.....	86
LAMPIRAN 7: Uji Asumsi Klasik	94

