

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE
YOGYAKARTA**

**THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE, SERVICE QUALITY, AND
PRICE PERCEPTION ON CUSTOMER SATISFACTION OF JNE
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta



Oleh

FEBRIANDA MUTIARA NUR ANNISA

20170410430

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2020

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Febrianda Mutiara Nur Annisa

Nomor Mahasiswa : 20170410430

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE YOGYAKARTA”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 30 Desember 2020



Febrianda Mutiara Nur Annisa

Motto

*“ Make mistakes, learn from them, and when life hurts, because it will. Remember
the hurt, hurt is good” – Stranger Things*

“ Perbedaan yang kupunya tetap menjadikanku manusia “ – Menjadi
Manusia

Persembahan

Segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya, hidayah dan anugerah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk semua pihak yang telah memberikan semangat, motivasi dan dukungan yang tidak henti hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

1. Kedua orang tua penulis, Bapak Nano dan Ibu Okta yang merupakan semangat utama penulis dan selalu memberikan *support* serta motivasi untuk penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini dan tamat dari kuliah.
2. Kakak dan adik penulis Mbak Senja, Mbak Nadya, Mbak Mega, Mbak Devi, Mbak Vena, Mbak Rizke, Fadil, Prabu dan Suki yang selalu memberikan semangat dan membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
3. Teman teman penulis, Nura, Mak Erin, Zahra, Dhea, Antin, Andek yang selalu menjadi tempat berkeluh kesah dan selalu memberikan bantuan disaat penulis susah maupun senang.
4. Teman teman Keluarga Sugiyo, yang telah bersedia menjadi teman dan menemani hari hari penulis selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Seluruh teman teman kelas Manajemen "I" angkatan 2017 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

6. Seluruh teman teman Manajemen Angkatan 2017 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terima kasih telah menjadi teman semasa kuliah dan berbagi pengalaman serta ilmu yang berharga.
7. Seluruh keluarga besar akademisi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah menjadi rumah kedua bagi penulis.
8. Semua pihak yang telah memberi dukungan, bantuan, semangat, dan kemudahan bagi penulis saat proses penyelesaian skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia, dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Yogyakarta”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Skripsi ini ditulis dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam pengambilan keputusan organisasional agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memberikan ide pengembangan untuk penelitian yang akan datang.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebanyak banyaknya kepada pihak pihak yang telah membantu memberikan bimbingan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini. Ucapan terima kasih ditujukan kepada :

1. Bapak Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan, dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Retno Widowati, PA., M.SI. Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan dukungan kepada para mahasiswa Manajemen.

3. Ibu Dra. Hasnah Rimiati, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses penulisan skripsi ini.
4. Segenap dosen pengajar di Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan ilmu yang luar biasa.
5. dan kemudahan kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini, yang mungkin tidak penulis sebutkan, sehingga penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebanyak banyaknya.

Akhir kata, penulis menyadari masih banyak kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan oleh penulis agar dapat menjadi bahan perbaikan serta masukan untuk penelitian selanjutnya dan penulis berharap agar nantinya skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 30 Desember 2020



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN	2
Motto	3
Persembahan	4
INTISARI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	6
DAFTAR ISI	8
DAFTAR TABEL	10
DAFTAR GAMBAR	11
DAFTAR LAMPIRAN	12
BAB I Pendahuluan	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
2. Manfaat Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II Tinjauan Pustaka	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1. Citra Merek	Error! Bookmark not defined.
2. Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
3. Persepsi Harga	Error! Bookmark not defined.
4. Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
B. Hasil Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
C. Penurunan Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.

1. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
D. Model Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
C. Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian ...	Error! Bookmark not defined.
F. Uji Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	Error! Bookmark not defined.
C. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Pembahasan (Interpretasi)	Error! Bookmark not defined.
BAB V Simpulan, Saran, dan Keterbatasan Penelitian .	Error! Bookmark not defined.
A. Simpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
C. Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Top Brand JNE Express **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 5 Hasil Uji Regresi Linear Berganda **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 6 Hasil Uji Simultan (Uji F) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2 **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2. Tabulasi	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3. Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4. Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6. Uji Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7. Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.