

**PENGARUH CITRA MEREK, PERSEPSI NILAI DAN  
PERSEPSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN YANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PENGGUNA  
LAYANAN JASA PENGIRIMAN J&T EXPRESS**

***THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE, PERCEPTION OF  
VALUE AND PERCEPTION OF SERVICE QUALITY ON  
CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS  
A MEDIATION VARIABLE IN USERS OF J&T EXPRESS  
DELIVERY SERVICES***



Disusun Oleh:

**ARIF EFENDI**

**(20190410009)**

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

**2023**

**PENGARUH CITRA MEREK, PERSEPSI NILAI DAN  
PERSEPSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI  
VARIABEL MEDIASI PADA PENGGUNA LAYANAN JASA  
PENGIRIMAN J&T EXPRESS**

***THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE, PERCEPTION OF  
VALUE AND PERCEPTION OF SERVICE QUALITY ON  
CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS  
A MEDIATION VARIABLE IN USERS OF J&T EXPRESS  
DELIVERY SERVICES* SKRIPSI**

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



Disusun Oleh:

**ARIF EFENDI**

**20190410009**

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

**2023**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Arif Efendi

NIM : 20190410009

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: "PENGARUH CITRA MEREK, PERSEPSI NILAI DAN PERSEPSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PENGGUNA LAYANAN JASA PENGIRIMAN J&T EXPRESS" adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran dalam isi penelitian ini sesuai dengan sikap ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia mendapat sanksi jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Yogyakarta, 21 September 2023



Arif Efendi

NIM. 20190410009

## **MOTTO**

“Memulai dengan Penuh Keyakinan, Menjalankan dengan Penuh Keikhlasan,  
Menyelesaikan dengan Penuh Kebahagiaan”

(Penulis)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al – Baqarah: 286)

“Dan bersabarlah. Sesungguhnya Allah beserta orang – orang yang sabar”

(Q.S Al – Anfal: 46)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al – Insyirah: 5)

“Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah memudahkan  
jalan baginya menuju surga”

(HR. Muslim dan Tirmidzi)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan mengucap syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, kesehatan dan kemampuan untuk menyelesaikan skripsi ini hingga selesai dengan waktu yang sudah ditetapkan.

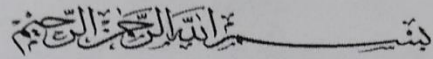
Skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua penulis, yang sudah selalu senantiasa mendukung baik berupa moral ataupun material, serta selalu memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan tepat waktu.

Penulis persembahkan juga kepada Hasnah Rimiyati, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu menyempatkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyelesaian skripsi ini dan selalu mengingatkan untuk terus semangat dan motivasi.

Tak lupa penulis persembahkan untuk teman yang sudah berjuang bersama – sama hingga skripsi ini selesai. Terima kasih sudah berjuang dan saling memberikan dukungan satu sama lain.

Kepada teman – teman, sahabat, dan saudara – saudara yang terus memberikan dukungan untuk terus semangat dalam penyelesaian skripsi ini.

## KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat serta memberikan kesempatan dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “pengaruh citra merek persepsi nilai dan persepsi kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada pengguna layanan jasa pengiriman j&t express”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat sesuai dengan apa yang diharapkan penulis, walaupun dengan adanya segala keterbatasan yang dimiliki.

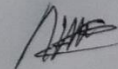
Penulis menyadari dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, SE., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Hasnah Rimiyati, SE., M. Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan tenaga yang luar biasa dalam memberikan arahan dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik.
4. Orang tua yang selalu mendukung dan memberikan semangat selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Semua pihak yang sudah berkontribusi memberikan kelonggaran waktu dan tenaga terhadap pengerjaan skripsi saya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk melengkapi segala kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 30 Oktober 2023



Arif Efendi

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
MOTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI .....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	11
A. Landasan Teori.....	11
B. Penelitian Terdahulu.....	17
C. Pengembangan Hipotesis .....	30
D. Model Penelitian .....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
A. Objek dan Subjek Penelitian .....	38



B. Jenis Data .....	38
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	39
D. Teknik Pengumpulan Data .....	39
E. Definisi Operasional Variabel.....	40
F. Uji Kualitas Instrumen.....	45
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	47
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian .....	45
B. Uji Kualitas Instrumen.....	51
C. Statistik Deskriptif .....	56
D. Hasil Analisis Data .....	61
E. Pengujian Hipotesis .....	72
F. Pembahasan.....	79
<b>BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN PENELITIAN .....</b>	<b>90</b>
A. Kesimpulan.....	90
B. Keterbatasan Penelitian .....	91
C. Saran .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>97</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tabel Pengguna Internet di Indonesia .....	33
Gambar 2.1 model penelitian.....	33
Gambar 4.1 model Penelitian .....	63
Gambar 4.2 Persamaan Struktural.....	63

## DAFTAR TABEL

Table 2.1 Penelitian terdahulu .....	13
Table 3.1 Variabel Operasional.....	36
Table 4.1 Data Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan.....	47
Table 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Table 4.3 Data Responden Berdasarkan Usia .....	49
Table 4.4 Data Responden Berdasarkan Pendidikan .....	49
Table 4.5 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
Table 4.6 Keterangan Hasil Uji Validitas .....	52
Table 4.7 Keterangan Hasil Uji Reliabilitas .....	57
Table 4.8 Interpretasi Kelas Interval .....	56
Table 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Citra Merek .....	56
Table 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Nilai .....	57
Table 4.11 Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Kualitas Layanan .....	59
Table 4.12 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....	60
Table 4.13 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan .....	61
Table 4.14 Uji Normalitas .....	65
Table 4.15 Hasil Pengujian <i>Outliers</i> .....	68
Table 4.16 Hasil Uji Pengujian <i>Degrees Of Freedom</i> .....	69
Table 4.17 Hasil Uji <i>Goodness Of Fit</i> .....	<u>72</u>
Table 4.18 Hasil Pengujian Hipotesis .....	72
Table 4.19 <i>Standardized Direct Effects</i> .....	76
Table 4.20 <i>Standardized Indirect Effects</i> .....	77

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	97
Lampiran 2. Karakteristik Responden .....	103
Lampiran 3. Analisis Deskriptif .....	103
Lampiran 4. Permodelan SEM .....	105
Lampiran 5. Uji Validitas .....	106
Lampiran 6. Uji Reliabilitas .....	107
Lampiran 7. Uji Normalitas .....	108
Lampiran 8. Uji <i>Outlier</i> .....	109
Lampiran 9 Uji <i>Degree Of Freedom</i> .....	112
Lampiran 10. Uji <i>Goodness Of Fit Index</i> .....	112
Lampiran 11. Uji Hipotesis.....	113
Lampiran 12. Hasil Uji Pengaruh Langsung & Tidak Langsung.....	114

