

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS PELAYANAN,
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS MEREK
YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN
PADA JASA PENGIRIMAN JNE EXPRESS
JL THAMRIN NO.75F MEDAN**

SKRIPSI



Oleh:

**CINDY SILVEN SALIM
NIM. 207110256
STEPHANIE LAWRENCE
NIM. 207110354**

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2024**

**THE INFLUENCE OF COMPANY IMAGE, SERVICE QUALITY,
AND TRUST ON BRAND LOYALTY MEDIATED BY
CUSTOMER SATISFACTION AT JNE EXPRESS
JL THAMRIN NO.75F MEDAN
DELIVERY SERVICE**

FINAL RESEARCH

By:

**CINDY SILVEN SALIM
Student Number. 207110256
STEPHANIE LAWRENCE
Student Number. 207110354**

**UNIVERSITAS
MIKROS KIL**



**UNDERGRADUATE PROGRAM OF MANAGEMENT
SCHOOL OF BUSSINESS
UNIVERSITAS MIKROS KIL
MEDAN
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS PELAYANAN,
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS MEREK
YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN
PADA JASA PENGIRIMAN JNE EXPRESS
JL THAMRIN NO.75F MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh :

CINDY SILVEN SALIM
NIM. 207110256
STEPHANIE LAWRENCE
NIM. 207110354

Disetujui Oleh :
Dosen Pembimbing I,


Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M.

Medan, 07 Februari 2024
Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen,


UNIVERSITAS
MIKROSKIL


Suci Pertiwi, S.E., M.Si.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

NIM : 207110256

Nama : Cindy Silven Salim

Saya telah melaksanakan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Merek Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman JNE *Express* Jl. Thamrin No. 75F Medan.

Tempat Penelitian : JNE *Express* Jl. Thamrin No.75F, Medan

Alamat Penelitian : Sei Rengas II, Jl. M.H Thamrin No.75F, Pandau Hulu I, Kec. Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara 20211

Sehubungan dengan Tugas akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya**. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan yakni **Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah**.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 18 Januari 2024

Saya yang membuat pernyataan,



Cindy Silven Salim

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

NIM : 207110354

Nama : Stephanie Lawrence

Saya telah melaksanakan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Merek Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman JNE Express Jl. Thamrin No. 75F Medan.

Tempat Penelitian : JNE Express Jl. Thamrin No.75F, Medan

Alamat Penelitian : Sei Rengas II, Jl. M.H Thamrin No.75F, Pandau Hulu I, Kec. Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara 20211

Sehubungan dengan Tugas akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya**. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan yakni **Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 18 Januari 2024

Saya yang membuat pernyataan,



Stephanie Lawrence

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh citra perusahaan, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap loyalitas merek yang dimediasi oleh kepuasan konsumen pada jasa pengiriman JNE *Express* Jl. Thamrin No. 75F Medan. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik *Accidental Sampling*. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 konsumen JNE *Express* Jl. Thamrin No. 75F Medan yang didapatkan dengan menggunakan rumus *Lemeshow*. Metode analisis data menggunakan *software* SEM-PLS. Berdasarkan penelitian diperoleh variabel kepercayaan berpengaruh secara langsung signifikan terhadap loyalitas merek. Sedangkan variabel citra perusahaan dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas merek. Variabel kepuasan konsumen tidak mampu memediasi citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas merek. Namun variabel kepuasan konsumen mampu memediasi variabel kepercayaan terhadap loyalitas merek. Nilai *Adjusted R Square* variabel loyalitas merek dan kepuasan konsumen masing-masing sebesar 0,861 dan 0,681, hal ini menunjukkan bahwa variabel citra perusahaan, kualitas pelayanan, dan kepercayaan berpengaruh sebesar 86,1% terhadap loyalitas merek dan 68,1% terhadap kepuasan pelanggan. Sementara sisanya sebesar 13,9% dan 31,9% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, dengan demikian model penelitian tergolong konstruk yang kuat.

Kata Kunci : *citra_perusahaan, kualitas_pelayanan, kepercayaan, loyalitas_merek, kepuasan_konsumen*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of Company Image, Service Quality, and Trust on Brand Loyalty through Customer Satisfaction as a Moderating Variable case study at JNE Express Jl. Thamrin No. 75F Medan. The type of research conducted is causal associative research through a quantitative approach. The sampling technique used is accidental sampling method. The population and sample in this study were 100 customers of JNE Express Jl. Thamrin No. 75F Medan which is obtained by using the Lemeshow formula. The data analysis method used in this study is software SEM-PLS. Based on the research obtained trust variable influence brand loyalty. While the company image and service quality variables have no effect on brand loyalty. And besides that, customer satisfaction variable does not mediate company image and service quality on the brand loyalty. However, customer satisfaction variable does mediate the trust variable on the brand loyalty. The Adjusted R Square values of brand loyalty and consumer satisfaction variables were 0.861 and 0.681 respectively, this shows that the variables of company image, service quality, and trust have an effect of 86,1% on brand loyalty and 68,1% on customer satisfaction. While the remaining 13,9% and 31,9% were influenced by other variables not examined in this study. Hereby the research model are classified as strong construct.

Keywords : *company_image, service_quality, trust, brand_loyalty, customer_satisfaction*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Merek Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman JNE *Express* Jl. Thamrin No. 75F Medan”. Yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang ikut memberikan bantuan, dukungan, dan bimbingan yang sangat berarti, terutama ditujukan kepada:

1. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, motivasi, dan kesabaran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi.
2. Ibu Litka Tiadora Ria Br Ginting, S.M., M.Si., selaku Pendamping Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, motivasi, dan kesabaran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Ibu Agustina S.Kom., M.Si., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Suci Pertiwi S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.
6. Ibu Naca Perangin-Angin S.M., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.
7. Bapak Pioner Pelawi, S.E., M.Si. selaku Dosen Wali yang selalu memotivasi penulis dalam menjalani perkuliahan dan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen dan Staf di Universitas Mikroskil Medan yang telah memberikan tambahan ilmu pengetahuan, motivasi, dan bimbingan yang sangat berguna bagi peneliti.
9. Orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis.

10. Teman-teman seangkatan jurusan Manajemen yang telah memberikan doa yang telah menemani hari-hari peneliti selama masa perkuliahan hingga skripsi ini selesai.
11. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang dibagikan, sehingga peneliti dapat mengolah data dan menyelesaikan skripsi ini.
12. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan sebagai masukan untuk penelitian di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat sekaligus berguna sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 30 Agustus 2023

Penulis,

Cindy Silven Salim
Stephanie Lawrence

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

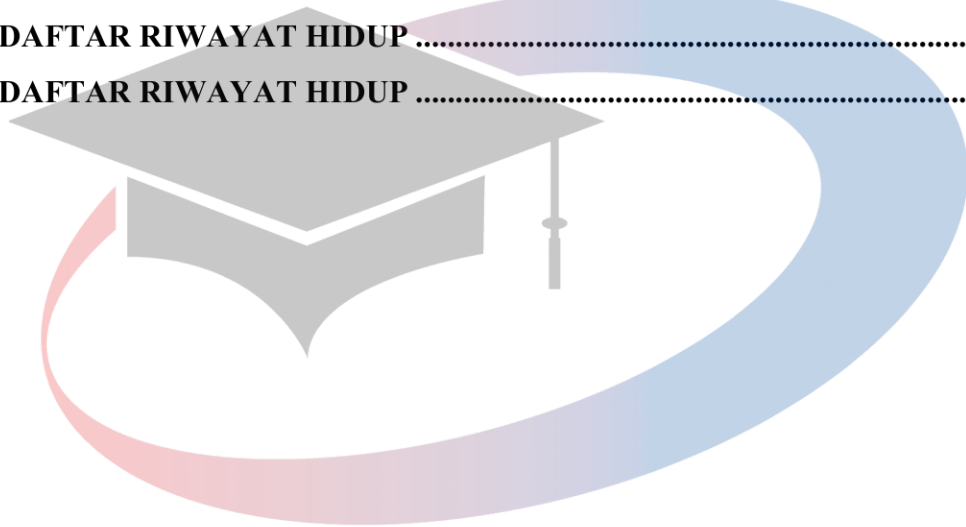
DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Ruang Lingkup.....	10
1.4. Tujuan.....	10
1.5. Manfaat.....	11
1.6. Originalitas Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Landasan Teori.....	13
2.1.1. Pemasaran	13
2.1.2. Loyalitas Merek	19
2.1.3. Kepuasan Konsumen	22
2.1.4. Citra Perusahaan	26
2.1.5. Kualitas Pelayanan.....	29
2.1.6. Kepercayaan	33
2.2. Review Penelitian Terdahulu	36
2.3. Kerangka Konseptual	46
2.4. Pengembangan Hipotesis	48
2.4.1. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Merek.....	48
2.4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Merek	48

2.4.3. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Merek	49
2.4.4. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek	49
2.4.5. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen	50
2.4.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	50
2.4.7. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen	51
2.4.8. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Merek Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen	51
2.4.9. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Merek Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen	52
2.4.10. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Merek Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen	52
BAB III METODE PENELITIAN	54
3.1. Jenis Penelitian	54
3.2. Objek Penelitian	54
3.3. Metode Pengumpulan Data	54
3.3.1. Penelitian Lapangan	55
3.3.2. Studi Kepustakaan	56
3.4. Populasi dan Sampel	56
3.4.1. Populasi	56
3.4.2. Sampel	56
3.5. Definisi Operasional Variabel	57
3.6. Metode Analisis Data	59
3.6.1. Statistik Deskriptif	60
3.6.2. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	60
3.6.3. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	62
3.6.4. Uji Hipotesis	62

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	63
4.1. Hasil Penelitian	63
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	63
4.1.2. Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	64
4.1.3. Gambaran Umum Responden	65
4.1.4. Analisis Statistik Deskriptif	67
4.1.5. Deskripsi Variabel Penelitian.....	70
4.2. Hasil Analisis Data.....	78
4.2.1. Skema Model PLS.....	78
4.2.2. Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	79
4.2.3. Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	84
4.2.4. Pengujian Hipotesis (<i>Uji Path Coefficient</i>).....	85
4.3. Pembahasan	89
4.3.1. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Merek.....	89
4.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Merek	90
4.3.3. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Merek.....	91
4.3.4. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek.....	92
4.3.5. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	93
4.3.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	95
4.3.7. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen	96
4.3.8. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Merek Melalui Kepuasan Konsumen	97
4.3.9. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Merek Melalui Kepuasan Konsumen	99

4.3.10. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Merek Melalui Kepuasan Konsumen	100
BAB V PENUTUP.....	103
5.1. Kesimpulan.....	103
5.2. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN.....	109
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	138
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	140



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 10 Negara dengan Persentase Penggunaan <i>E-Commerce</i> Tertinggi di Dunia (April 2021).....	1
Gambar 1.2 Prasurvey Loyalitas Merek (<i>Brand Loyalty</i>) (Y)	4
Gambar 1.3 Prasurvey Citra Perusahaan (<i>Company Image</i>) (X ₁).....	5
Gambar 1.4 Prasurvey Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) (X ₂).....	6
Gambar 1.5 Prasurvey Kepercayaan (<i>Trust</i>) (X ₃).....	7
Gambar 2.1 Pembentukan Kepuasan – Ketidakpuasan Pelanggan (Harjadi & Arraniri, 2021)	24
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	47
Gambar 4.1 Skema Model PLS.....	78



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Layanan Ekspedisi Yang Sering Digunakan <i>E-Commerce</i> Indonesia.....	3
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3.1 Skala Likert	55
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	58
Tabel 4.1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	65
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	66
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	66
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Citra Perusahaan	67
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan....	68
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepercayaan.....	68
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas Merek	69
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	70
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Citra Perusahaan (X_1)	70
Tabel 4.11 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	72
Tabel 4.12 Deskripsi Variabel Kepercayaan (X_3).....	73
Tabel 4.13 Deskripsi Variabel Loyalitas Merek (Y).....	75
Tabel 4.14 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Z)	77
Tabel 4.15 Nilai <i>Loading Factor</i> Seluruh Konstruk	79
Tabel 4.16 Nilai <i>CrossLoading</i>	81
Tabel 4.17 Nilai Validitas <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	82
Tabel 4.18 <i>Cronbach's Alpha</i>	83
Tabel 4.19 Nilai <i>Composite Reliability</i>	84
Tabel 4.20 Nilai Koefisien Determinasi (R^2).....	85
Tabel 4.21 Hasil <i>Output Path Coefficients</i>	86
Tabel 4.22 Hasil <i>Output Specific Indirect Effect</i>	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	109
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	117
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif	130
Lampiran 4 Hasil Pengolahan Data Smart PLS	132



UNIVERSITAS MIKROSKIL