

Konsentrasi/bidang minat:

Pemasaran

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN
PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT(TIKI)
DI SURABAYA



OLEH:
TIMOTHY HALIM
3103010170

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS WIDYA MANDALA
SURABAYA
2016

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA
JASA PENGIRIMAN PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT(TIKI)
DI SURABAYA
SKRIPSI**

Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen

Oleh :
TIMOTHY HALIM
3103010170

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2016

**PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Timothy Halim

NRP : 3103010170

Judul Skripsi : pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pengiriman PT. Citra Van Titipan Kilat(TIKI) Di Surabaya.

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila karya ini merupakan *plagiarisme*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui bahwa karya tulis ini dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Univesitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, Januari 2016
Yang menyatakan,



Timothy Halim

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN
PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT(TIKI)
DI SURABAYA**

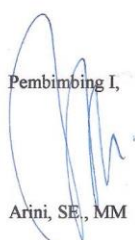
Oleh :

Timothy Halim

3103010170

Telah disetujui dan diterima dengan baik
untuk diajukan kepada Tim Penguji

Pembimbing I,


Arini, SE., MM

Tanggal:.....

Pembimbing II,


Dra. Ec. M.G. Temengkol, MM

Tanggal: 2 / 2 / 2016

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Timothy Halim NRP 3103010170 Telah diuji pada tanggal 11 Februari 2016 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji

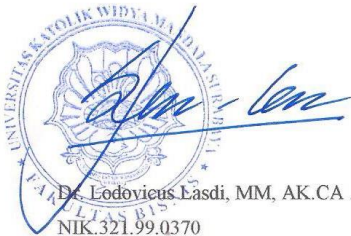


Prof. Dr. Drs. Ec. Teman Koesmono, MM

NIK. 311.87.0134

Mengetahui:

Dekan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM, AK.CA .
NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Elisabeth Supriharyanti, SE,

NIK. 311.99.0369

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus atas anugerah, kasih karunia, dan rahmatNya yang telah dilimpahkanNya kepada penulis sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pengiriman PT. Citra Van Titipan Kilat(TIKI) Di Surabaya.” dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi ini juga dapat terselesaikan dengan baik berkat bantuan serta dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung mau pun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang Tua yang telah memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang sehingga penulis memiliki semangat hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Saudara, keluarga dan teman yang selalu mendorong penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu, selalu menemani dan memberikan dukungan sehingga penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Arini, SE., MM selaku dosen pembimbing I. Terima kasih banyak atas waktu yang telah diluangkan, bimbingan, kesabaran, pengertian serta masukan-masukan yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Ibu Dra. Ec. M.G. Temengkol, MM selaku dosen pembimbing II. Terima kasih banyak atas waktu yang telah diluangkan, bimbingan, kesabaran, pengertian serta masukan-masukan yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

5. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM, AK,CA selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
6. Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
7. Seluruh dosen yang selama masa perkuliahan telah memberikan berbagai ilmu dan pengetahuan kepada penulis yang dapat membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Akhir kata, penulis berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Dengan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis, maka penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan dijadikan pembelajaran oleh penulis di masa depan dan penulis memohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan. Terima kasih. Tuhan Yesus memberkati kita semua.

Surabaya, Januari 2016

Timothy Halim

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
KARYA ILMIAH.....	Error! Bookmark not defined.iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penelitian.....	9
BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Kualitas Layanan.....	13
2.2.2 Citra Merek.....	16
2.2.3 Kepuasan Pelanggan	19
2.2.4 Loyalitas	22

2.3	Pengaruh Antar Variabel.....	24
2.3.1	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman TIKI Di Surabaya	24
2.3.2	Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman TIKI Di Surabaya	24
2.3.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman TIKI Di Surabaya	25
2.3.4	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman TIKI Di Surabaya	26
2.3.5	Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman TIKI Di Surabaya	26
2.4	Model Penelitian.....	27
2.4	Hipotesis Penelitian	28
BAB 3	METODE PENELITIAN	29
3.1	Desain Penelitian	29
3.2	Identifikasi Variabel	29
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	29
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	31
3.5	Pengukuran Variabel	32
3.6	Alat dan Metode Pengumpulan Data	32
3.7	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	33
3.8	Teknik Analisis Data	34
3.8.1	Prosedur Penerapan Structural Equation Modeling (SEM)	34
3.8.2	Prosedur pengujian model SEM	36
BAB 4	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	41
4.1	Karakteristik Responden.....	41
4.2	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	44

4.3	Uji Asumsi SEM	50
4.3.1	Uji Normalitas.....	50
4.3.2	Uji Validitas	52
4.3.3	Uji Reliabilitas	54
4.3.4	Persamaan Struktural.....	55
4.3.5	Pengujian Hipotesis.....	56
4.3.6	Uji Kecocokan Model	58
4.4	Pembahasan.....	59
4.4.1	Kualitas Layanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	59
4.4.2	Citra Merek Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	59
4.4.3	Kepuasan Pelanggan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan	60
4.4.4	Kualitas Layanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	61
4.4.5	Citra Merek Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	62
BAB 5	SIMPULAN DAN SARAN	64
5.1	Simpulan	64
5.2	Saran	65
DAFTAR KEPUSTAKAAN		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel	1.1 Data <i>Market Share</i> Jasa Kurir di Indonesia Tahun 2010.....	2
Tabel	2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Saat Ini	12
Tabel	4.1 Jenis Kelamin	41
Tabel	4.2 Umur	42
Tabel	4.3 Domisili	42
Tabel	4.4 Pekerjaan	43
Tabel	4.5 Frekuensi Menggunakan Jasa Pengiriman TIKI Dalam Setahun Terakhir	44
Tabel	4.6 Interval Rata-Rata Skor.....	45
Tabel	4.7 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	45
Tabel	4.8 Statistik Deskriptif Variabel Citra Merek	47
Tabel	4.9 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel	4.10 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	49
Tabel	4.11 Hasil Uji <i>Univariate Normality</i>	50
Tabel	4.12 Hasil Uji <i>Multivariate Normality</i>	52
Tabel	4.13 Hasil Uji Validitas	53
Tabel	4.14 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel	4.15 Pengujian Hipotesis	56
Tabel	4.16 Ikhtisar <i>Goodness of Fit</i>	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 : Model Penelitian	27
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor :

1. Kuesioner
2. Data Jawaban Kuesioner
3. Karakteristik Responden
4. Output Mean, Standard Deviasi, dan Uji Normalitas
5. Output Lisrel
6. Uji Reliabilitas
7. Output Gambar Estimates
8. Output Gambar Standardize Solution
9. Output Gambar T-Value

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN
PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT(TIKI)
DI SURABAYA**

ABSTRAK

Kualitas layanan dan citra merek pada jasa perusahaan adalah modal yang utama. Jika layanan dan citra merek baik, maka pelanggan akan merasa puas. Pelanggan yang merasa puas akan cenderung loyal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, citra merek terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan pada jasa pengiriman PT. Citra Van Titipan Kilat(TIKI) di Surabaya.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan cara *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebesar 150 responden. Karakteristik sampel dalam penelitian ini adalah responden yang pernah menggunakan jasa pengiriman TIKI di jl. Kedung Sari, Surabaya, minimal 3kali dalam 1 tahun terakhir, berusia minimal 17 tahun dan berdomisili di Surabaya. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Model* dengan menggunakan program LISREL.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: kualitas layanan, citra merek, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

**EFFECT OF SERVICE QUALITY, AND BRAND IMAGE
TOWARD SATISFACTION AND LOYALTY
CUSTOMER DELIVERY SERVICE
PT.CITRA VAN TITIPAN KILAT (TIKI)
IN SURABAYA**

ABSTRACT

Service quality and brand image on the company's services is the main capital. If the service and a good brand image, then the customer will be satisfied. Satisfied customers will tend to be loyal. This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction, brand image to customer satisfaction, customer satisfaction to customer loyalty, service quality on customer loyalty and brand image on customer loyalty in service delivery PT. Citra Van Titipan Kilat(TIKI) in Surabaya.

The sampling technique in this study using a non- probability sampling with purposive sampling . The sample used by 150 respondents. Characteristics of the sample in this study were respondents who had used TIKI delivery service in jl . Kedung Sari , Surabaya , minimal 3 times in the last 1 year , at least 17 years old and live in Surabaya . Data collection tool was a questionnaire . The data analysis technique used is by using the Structural Equation Model LISREL program .

Results of the study found that service quality is positive and significant impact on customer satisfaction, brand image positive and significant impact on customer satisfaction, the customer satisfaction is positive and significant impact on customer loyalty, service quality is positive and significant impact on customer loyalty, brand image and positive effect significant customer loyalty.

**Keywords: Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction,
Customer Loyalty**