

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA  
PENGIRIMAN *JNE EXPRESS* DI  
KOTA SINGARAJA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Ekonomi**

**Oleh  
Gina Vellina  
NIM 1817041093**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

**2022**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**Menyetujui**

**Pembimbing I,**



Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E.,M.Si.  
NIP. 197611102014042001

**Pembimbing II,**



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E.,M.Si.  
NIP. 198502202010121007

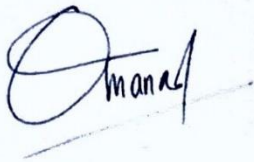
Skripsi oleh Gina Vellina  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 22 Februari 2022

Dewan Penguji



Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.  
NIP. 197611102014042001

(Ketua)



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si.  
NIP. 198502202010121007

(Anggota)



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.  
NIP. 197404122010121001

(Anggota)

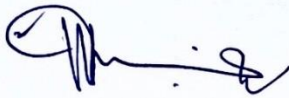
Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada :

Hari : Selasa  
Tanggal : 24 Mei 2022

**Mengetahui,**

Ketua Ujian,



Dr. Dra Ni Made Suci, M.Si  
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M  
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA.  
NIP. 197906162002121003

**PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh *Brand Image* dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman JNE *Express* di Kota Singaraja” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam bidang keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 24 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,



Gina Vellina  
NIM. 1817041093

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Brand Image* dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman JNE Express di Kota Singaraja”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha dan selaku Pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi hingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, saran, dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab, kesabaran dan semangat sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
7. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
8. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.

9. Pimpinan dan karyawan JNE *Express* yang telah memberikan izin penelitian dan banyak membantu untuk melakukan penelitian ini.
10. Kedua orang tua, dan saudara yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman Jurusan Manajemen, dan Fakultas Ekonomi.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa yang terjadi dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan saran maupun kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan pengetahuan di bidang Manajemen Pemasaran.

Singaraja, 12 Januari 2022

Gina Vellina



## DAFTAR ISI

|   | HALAMAN |
|---|---------|
| <b>PRAKATA</b> .....                        | i       |
| <b>ABSTRAK</b> .....                        | iii     |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                     | iv      |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                   | vii     |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                  | viii    |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                | ix      |
| <br>  |         |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....              | 1       |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....            | 1       |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....              | 7       |
| 1.3 Pembatasan Masalah .....                | 8       |
| 1.4 Rumusan Masalah .....                   | 8       |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....                 | 8       |
| 1.6 Manfaat Hasil Penelitian .....          | 9       |
| <br>  |         |
| <b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....            | 10      |
| 2.1 Loyalitas Pelanggan.....                | 10      |
| 2.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan .....  | 10      |
| 2.1.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....      | 11      |
| 2.1.3 Indikator Loyalitas Pelanggan.....    | 11      |
| 2.2 <i>Brand Image</i> .....                | 12      |
| 2.2.1 Pengertian <i>Brand Image</i> .....   | 12      |
| 2.2.2 Dimensi <i>Brand Image</i> .....      | 12      |
| 2.2.3 Indikator <i>Brand Image</i> .....    | 13      |
| 2.3 Kualitas Pelayanan .....                | 14      |
| 2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....   | 14      |
| 2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....       | 15      |
| 2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....    | 16      |
| 2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan ..... | 17      |
| 2.5 Hubungan Antar Variabel.....            | 20      |



|  |           |
|--|-----------|
| 2.5.1 Hubungan <i>Brand Image</i> dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan..... | 20        |
| 2.5.2 Hubungan <i>Brand Image</i> terhadap Loyalitas Pelanggan.....                        | 20        |
| 2.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan                             | 21        |
| 2.6 Kerangka Berpikir .....  | 21        |
| 2.7 Hipotesis Penelitian.....  | 23        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>   | <b>24</b> |
| 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....  | 24        |
| 3.1.1 Tempat Penelitian.....   | 24        |
| 3.1.2 Waktu Penelitian .....   | 24        |
| 3.2 Rancangan Penelitian .....   | 25        |
| 3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....  | 25        |
| 3.4 Sampel Penelitian .....  | 26        |
| 3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....   | 27        |
| 3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....  | 28        |
| 3.6.1 Metode Pengumpulan Data.....   | 28        |
| 3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data .....   | 29        |
| 3.7 Metode dan Teknik Analisis Data .....  | 31        |
| 3.7.1 Uji Asumsi Klasik .....  | 31        |
| 3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....   | 33        |
| 3.7.3 Analisis Koefisien Determinasi.....  | 33        |
| 3.8 Pengujian Hipotesis .....  | 34        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>   | <b>36</b> |
| 4.1 Deskripsi Data .....   | 36        |
| 4.2 Pengujian Asumsi .....   | 38        |
| 4.2.1 Uji Asumsi Klasik .....  | 38        |
| 4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....   | 40        |
| 4.2.3 Uji Hipotesis Secara Simultan.....   | 42        |
| 4.2.4 Uji Hipotesis Secara Individual.....   | 43        |
| 4.2.5 Analisis Koefisien Determinasi.....  | 44        |
| 4.3 Pengujian Hipotesis .....  | 45        |

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 4.4 Pembahasan Hasil Penelitian..... | 46 |
| 4.5 Implikasi .....                  | 48 |
| 4.6 Keterbatasan Penelitian .....    | 49 |
| <b>BAB V PENUTUP</b> .....           | 50 |
| 5.1 Rangkuman.....                   | 50 |
| 5.2 Simpulan .....                   | 52 |
| 5.3 Saran .....                      | 52 |
| <b>DAFTAR RUJUKAN</b> .....          | 54 |
| <b>LAMPIRAN</b> .....                | 57 |



## DAFTAR TABEL

| Tabel   | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Jasa Pengiriman .....                       | 4       |
| Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....                            | 17      |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....              | 27      |
| Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas .....                                   | 29      |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas .....                                | 30      |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan ..... | 36      |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....              | 37      |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....     | 37      |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas .....                                  | 38      |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinieritas .....                           | 39      |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                         | 40      |
| Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....                | 41      |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Hipotesis Simultan .....                          | 42      |
| Tabel 4.9 Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....                  | 44      |



## DAFTAR GAMBAR

| Gambar                                      | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 1.1 Grafik Tingkat Penggunaan.....   | 3       |
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....          | 22      |
| Gambar 4.2 Struktur Hubungan Variabel ..... | 45      |



## DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran   | Halaman |
|--|---------|
| Lampiran 01. Grafik Tingkat Penggunaan .....               | 58      |
| Lampiran 02. Data Jumlah Pengguna .....                    | 59      |
| Lampiran 03. Kuesioner Penelitian .....                    | 60      |
| Lampiran 04. Rekapitulasi Kuesioner .....                  | 63      |
| Lampiran 05. Hasil <i>Output SPSS 21 for Windows</i> ..... | 67      |
| Lampiran 06. Riwayat Hidup .....                           | 74      |

