

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA
EKSPEDISI TITIPAN KILAT DI
KABUPATEN BULELENG**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen**



OLEH

KADEK PENDY WIRATA KUSUMA

NIM 1917041202

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

2023

SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M.
NIP. 198505042015042001

Pembimbing II



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

PERSETUJUAN PENGUJI

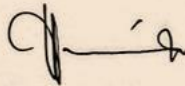
Skripsi oleh Kadek Pedy Wirata Kusuma
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 2 Maret 2023

Dewan Penguji,



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M.
NIP. 198505042015042001

(Ketua)



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

(Anggota)



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

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

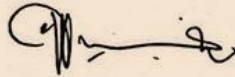
Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 2 Maret 2023

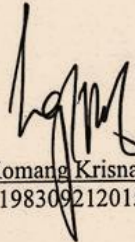
Mengetahui,

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



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

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ini yang berjudul “ Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Ekspedisi Titipan Kilat di Kabupaten Buleleng” beserta seluruh isinya adalah benar – benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudia hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya tulis ini.

Singaraja, 7 Februari 2023
Yang membuat pernyataan,



Kadek Pendy Wirata Kusuma
NIM. 1917041202

PRAKATA


Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Ekspedisi Titipan Kilat di Kabupaten Buleleng”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

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

1. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Bapak Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Korprodi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Ibu Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Ni Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan motivasi dan juga bantuan selama penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh pegawai Titipan Kilat (TIKI) pusat Denpasar dan Cabang Kabupaten Buleleng yang telah membantu memberikan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dan selalu memotivasi untuk lebih baik kedepannya.
8. Orang tua dan keluarga yang sudah memberikan dukungan, dorongan serta doa sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Orang terdekat dan teman-teman yang telah memberikan bantuan sehingga skripsi ini terselesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 3 Maret 2023



Penulis

DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA.....	iii
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Perumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1 Keputusan Pembelian.....	11
2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	11
2.1.2 Faktor-faktor Keputusan Pembelian.....	12
2.1.3 Indikator Keputusan Pembelian.....	14
2.2 Citra Merek.....	15
2.2.1 Pengertian Citra Merek.....	15
2.2.2 Faktor Pembentuk Citra Merek.....	15
2.2.3 Indikator Citra Merek.....	16
2.3 Kualitas Pelayanan.....	17
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	18
2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	19
2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	20
2.5 Hubungan antar Variabel.....	23

2.6 Kerangka Berpikir	25
2.7 Hipotesis Penelitian.....	25
BAB II METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.2 Rancangan Penelitian	27
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	28
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	28
3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian	28
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	29
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data	33
3.6 Pengujian Hipotesis.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Deskripsi Data Penelitian	39
4.2 Pengujian Asumsi.....	43
4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	43
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda	45
4.2.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	46
4.3 Pengujian Hipotesis.....	47
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	49
4.5 Implikasi.....	57
BAB V PENUTUP.....	59
5.1 Rangkuman.....	59
5.2 Simpulan.....	60
5.3 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 <i>Top Brand Index</i> Jasa Kurir	3
Tabel 1.2 Pendapatan Penjualan Titipan Kilat Kabupaten Buleleng	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	20
Tabel 3.1 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian	29
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas	31
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Konsumen Jasa Ekspedisi Titipan Kilat di Kabupaten Buleleng Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Konsumen Jasa Ekspedisi Titipan Kilat di Kabupaten Buleleng Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.3 Tanggapan Responden terhadap Variabel Keputusan Penggunaan	41
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap Variabel Citra Merek	42
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolonieritas	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	25
Gambar 4.1 <i>Scatterplot</i>	44
Gambar 4.2 Struktur Hubungan Citra Merek (X_1) Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Keputusan Penggunaan (Y)	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Data <i>Top Brand Index</i>	65
Lampiran 02. Data Penjualan Titipan Kilat Cabang Kabupaten Buleleng	65
Lampiran 03. Kuisisioner Penelitian	66
Lampiran 04. Tabulasi Data Responden	70
Lampiran 05. Deskripsi Data Penelitian	76
Lampiran 06. Hasil Uji Instrumen Kuisisioner.....	80
Lampiran 07. Hasil Uji Asumsi Klasik dari Variabel Citra Merek (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) dan Keputusan Penggunaan (Y).....	83
Lampiran 08. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda, Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaa	85

