PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)

Skripsi Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

Wahyu Setyoaji Nugroho

NPM : 41183402200018

Strata 1

Program Studi Manajemen

UNIVERSITAS ISLAM 45
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI

2025

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)

Tanggal: 8 Oktober 2025

Oleh

Wahyu Setyoaji Nugroho

NPM: 41183402200018

Disetujui,

Pembimbing

Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi	Ketua Jurusan Manajemen
Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.	Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

Dipindai dengan CamScanner

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)

Tanggal: 16 Oktober 2025

Oleh

Wahyu Setyoaji Nugroho

NPM: 41183402200018

Diuji oleh,

Penguji I	Penguji II
Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.	Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

Mengetahui,

Pembimbing

Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi	Ketua Jurusan Manajemen
Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.	Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

Dipindai dengan CamScanner

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wahyu Setyoaji Nugroho

NPM : 41183402200018

Judul : Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi mana pun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera di daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari skripsi ini dapat dibuktikan adanya unsur plagiarism atau apa pun yang terdapat penyimpangan dalam pernyataan ini, maka saya berrsedia menerima sanksi akademik dan sanksi yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebaik-baiknya sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya pemaksaan dari pihak mana pun.

Bekasi, 11 Oktober 2025

Yang menyatakan

Wahyu Setyoaji Nugroho

Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

Wahyu Setyoaji Nugroho (41183402200018)

Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).

xiii + 102 Halaman + 33 Daftar Tabel + 3 Daftar Gambar + 2024 +20 Daftar Lampiran

Kata Kunci : Citra Merek, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner tertutup dengan skala Likert, yang disebarkan kepada 100 responden pelanggan PT JNE yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Prosedur pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung maupun *online*. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Citra Merek (X_1), dan variabel Harga (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y), dengan nilai Thitung variabel Citra Merek (X_1) sebesar 1,788 dan variabel Harga (X_2) sebesar 1,262, < Ttabel sebesar 1,984, serta nilai signifikansi variabel Citra Merek (X_1) sebesar 0,77 dan nilai signifikansi variabel Harga (X_2) adalah sebesar 0,210 > 0,05. Sementara itu, variabel Kualitas Pelayanan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan nilai Thitung sebesar 3,164 > Ttabel 1,984 dan nilai signifikansi sebesar 0,002 < 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hanya kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).

Daftar pustaka : 66 (2014-2024)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Segala puji bagi Allah SWT Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **"Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)"**.

Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi. Dalam kegiatan penelitian hingga penyusunan skripsi, penulis menadapat dukungan, pengarahan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada yang terhormat:

1. Ibu Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M. selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi dan selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan banyak waktu, banyak memberikan bimbingan, arahan, masukan, dan perhatian kepada penulis
2. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E, M,Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. dan Ibu Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M., selaku dosen penguji yang sudah memberikan masukan yang diajukan dalam sidang skripsi.
4. Dosen dan semua Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
5. Pimpinan, Staf dan seluruh Pegawai PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Telah memberikan ilmu, arahan, dan bantuan selama proses peneltian berlangsung.
6. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Sugiyanto dan Ibu Sri Wati, serta mas saya

yang bernama Arief Luthfianto, yang dengan penuh keikhlasan dan kesungguhan hati memberikan doa, dukungan, motivasi, dan bantuan sehingga. penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Terima kasih kepada Sahabat saya Adi Maulana, Aldilla Rizqy Maulana, Riski Seiawan, Rizky Adnan, Sangga Rahmansyah Thalib, Yoga Saputra, Muhammad Yudo Ananto, Septyo Nugraha Yudistira, serta teman-teman angkatan 2020 yang sudah memberikan dukungan, bantuan, dan memberikan arahan mengenai penyusunan skripsi. Dan juga teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.
8. Dan semua pihak yang telah membantu, memberikan semangat serta doa kepada penulis, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu Terimakasih

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Maka dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun dalam penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Bekasi, 28 Februari 2025
Penulis

Wahyu Setyoaji Nugroho
41183402200018

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN iv
ABSTRAK v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 13
1.3 Tujuan Penelitian 13
1.4 Manfaat Penelitian 14
1.5 Batasan Masalah 15
1.6 Sistematika Pelaporan 15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 17
2.1 Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) 17
2.2 Variabel Citra Merek (X1) 18
2.3 Variabel Harga (X2) 21
2.4 Variabel Kualitas Pelayanan (X3) 26
2.5 Penelitian Terdahulu 28
2.6 Kerangka Pemikiran 46
2.7 Hipotesis 47
BAB III METODE PENELITIAN 49
3.1 Jenis dan Sumber Data 49
3.2 Metode Pengumpulan Data 49

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 50
3.4 Populasi dan Sampel 51
3.5 Instrumen Penelitian 51
3.6 Deskripsi Perusahaan 54
3.7 Metode Analisis Data yang Digunakan 54
3.8 Uji Asumsi Klasik 56
3.9 Analisis Korelasi Regresi Linear Berganda 58
3.10 Uji Hipotesis 59
3.11 Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R^2) 60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 62
4.1 Hasil Penelitian 62
4.2 Hasil Uji Statistik 66
4.3 Hasil Uji Reliabilitas 70
4.4 Deskripsi Analisis Data 70
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik 80
4.6 Hasil Uji Hipotesis 89
4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R^2) 92
4.8 Pembahasan 93
4.9 Kelemahan Penelitian 97
BAB V SIMPULAN DAN SARAN 99
5.1 Simpulan 99
5.2 Saran 99
DAFTAR PUSTAKA 101
LAMPIRAN 107

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil *ICSI* 2024 – Kategori Jasa Pengiriman Barang 4
Tabel 1. 2 Hasil Pra Survei Penilaian Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) 5
Tabel 1. 3 Top Brand Index Kategori Layanan Jasa Kurir Di Indonesia Tahun 2022-2024 6
Tabel 1. 4 Hasil Pra Survei Penilaian Konsumen Terhadap Citra Merek Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) 7
Tabel 1. 5 Perbandingan Ongkos Kirim JNE, dan J&T dari Kota Bekasi ke-6 Kota besar yang ada di Indonesia (per kg) 8
Tabel 1. 6 Hasil Pra Survei Penilaian Konsumen Terhadap Harga Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) 9
Tabel 1. 7 Data Terkait Keterlambatan, Kehilangan maupun Kerusakan Paket pada JNE Tahun 2022-2024 11
Tabel 1. 8 Hasil Pra Survei Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) 12
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 28
Tabel 2. 2 Kerangka Pemikiran 46
Tabel 3. 1 Skala Likert 50
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 63
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 64
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili 64
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 65
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Lamanya Penggunaan JNE 65
Tabel 4. 6 Uji Validitas Citra Merek (X1) 67
Tabel 4. 7 Uji Validitas Harga (X2) 67
Tabel 4. 8 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3) 68
Tabel 4. 9 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) 69

Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas 70
Tabel 4. 11 Deskripsi Hasil Jawaban Responden Variabel Citra Merek (X1) 71
Tabel 4. 12 Hasil Jawaban Responden Variabel Harga (X2) 73
Tabel 4. 13 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X3) 76
Tabel 4. 14 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) 78
Tabel 4. 15 Hasil Uji *Kolmogorov-Smirnov* 82
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas 83
Tabel 4. 17 Hasil Uji Heterokedastisitas (Uji *Glejser*) 84
Tabel 4. 18 Hasil Uji Heterokedastisitas (Uji *Park*) 85
Tabel 4. 19 Hasil Uji Analisis Korelasi Regresi Linear Berganda 87
Tabel 4. 20 Hasil Uji T (Parsial) 89
Tabel 4. 21 Uji F (ANOVA) 91
Tabel 4. 22 Hasil Uji analisis Koefisien Determinasi (*Adjusted* R^2) 93

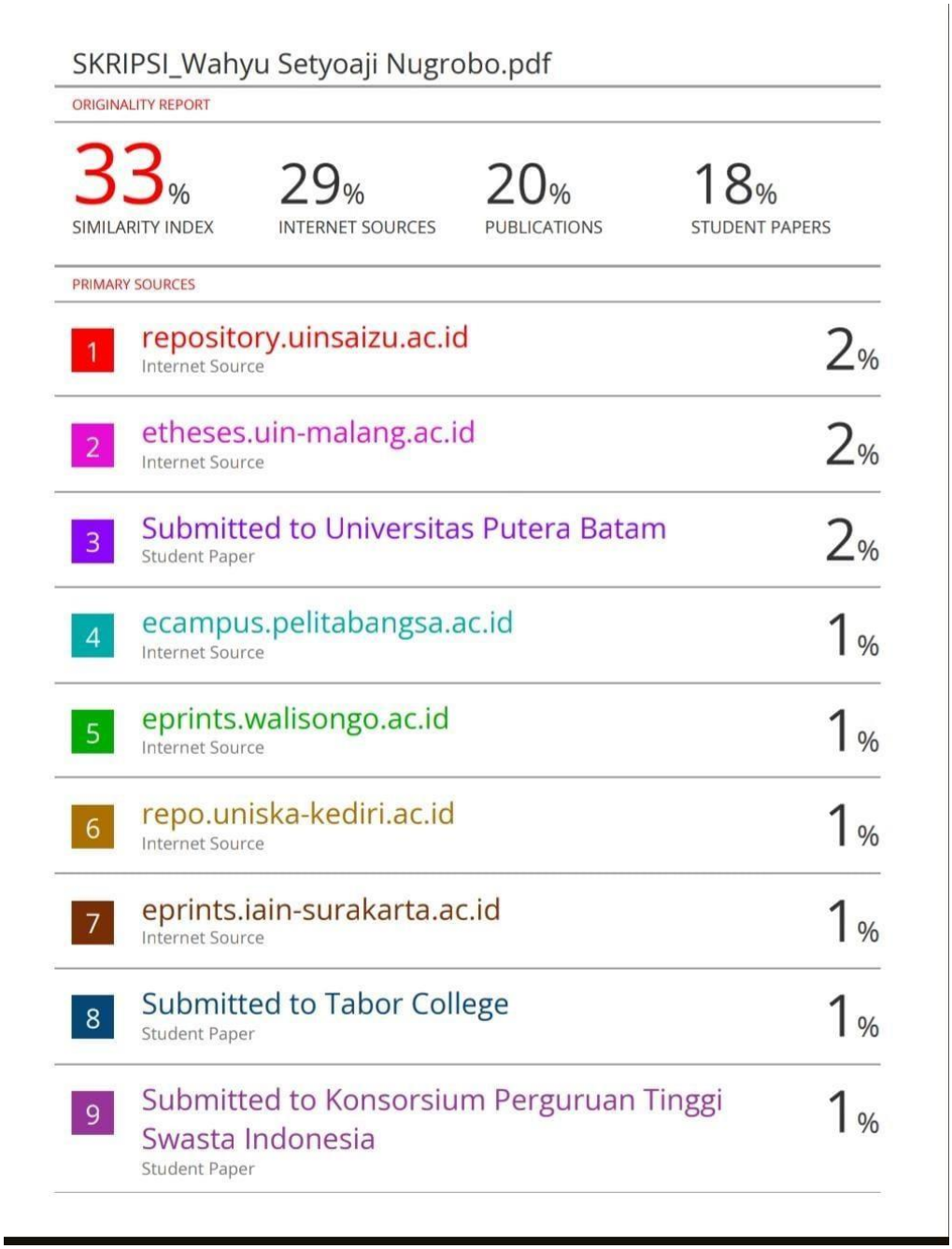
DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 *Normal Probability Histogram*..... 80
Gambar 4. 2 *Normal Probability Plot*..... 81
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heterokedastisitas (Uji *Scatter Plot*)..... 86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1Kuesioner Penelitian 107
Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden Mengenai Data Kuesioner Citra Merek (X1) 113
Lampiran 3 Hasil Jawaban Responden Mengenai Data Kuesioner Harga (X2)..... 117
Lampiran 4 Hasil Jawaban Responden Mengenai Data Kuesioner Kualitas Pelayanan (X3) 121
Lampiran 5 Hasil Jawaban Responden Mengenai Data Kuesioner Kepuasan Pelanggan (Y)..... 125
Lampiran 6 Hasil Analisis Data..... 129
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas..... 140
Lampiran 8 Hasil Uji Asumsi Klasik 140
Lampiran 9 Hasil Uji Analisis Koefisien Regresi 143
Lampiran 10 Hasil Uji Hipotesis..... 143
Lampiran 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R^2)..... 144
Lampiran 12 Tabel R..... 145
Lampiran 13 Tabel T..... 146
Lampiran 14 Tabel F 147
Lampiran 15 Surat Keputusan Skripsi..... 148
Lampiran 16 Kartu Bimbingan Skripsi 149
Lampiran 17 Kartu Seminar Proposal 150
Lampiran 18 Surat Permohonan Izin Penelitian..... 152
Lampiran 19 Hasil Turnitin..... 153
Lampiran 20 Daftar Riwayat Hidup 154

Lampiran 19 Hasil Turnitin



SKRIPSI_Wahyu Setyoaji Nugrobo.pdf

ORIGINALITY REPORT

33%	29%	20%	18%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.uinsaizu.ac.id Internet Source	2%
2	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	2%
3	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	2%
4	ecampus.pelitabangsa.ac.id Internet Source	1%
5	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%
6	repo.uniska-kediri.ac.id Internet Source	1%
7	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to Tabor College Student Paper	1%
9	Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia Student Paper	1%