

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA EKSPEDISI KARGO  
PT SURYA SAMUDERA LOGISTIK**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Yuni Antica  
180910097**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA EKSPEDISI KARGO  
PT SURYA SAMUDERA LOGISTIK**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:  
Yuni Antica  
180910097**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Yuni Antica  
NPM : 180910097  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA EKSPEDISI KARGO PT SURYA SAMUDERA LOGISTIK**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 13 Januari 2022



**Yuni Antica**

180910097

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA EKSPEDISI KARGO  
PT SURYA SAMUDERA LOGISTIK**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar sarjana**

**Oleh:  
Yuni Antica  
180910097**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal  
Seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 13 Januari 2022**



**Winda Evyanto, S.S., M.MPd.  
Pembimbing**



## ABSTRAK

Era globalisasi persaingan ini membawakan dampak yang besar di usaha ekspedisi. Pada masa pandemi ini semakin banyak orang bertransaksi secara online dari luar kota ataupun luar negeri. Dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan, perusahaan harus mampu bersaing dalam memberikan layanan dan persepsi yang baik, karena demikian pelanggan akan menjadi lebih loyal terhadap perusahaan. Kajian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan cara menyebarkan kuesioner, tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Surya Samudera Logistik. Uji kualitas data dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dilakukan dengan uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas, uji pengaruh dilakukan dengan uji regresi linear berganda dan uji koefisien determinasi, serta uji hipotesis dilakukan dengan uji t dan uji f. Alat yang digunakan dalam pengolahan data ialah SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan loyalitas pelanggan pada PT Surya Samudera Logistik secara signifikan dan simultan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan citra merek dengan thitung > ttabel 6,705 (X1) dan 8,327 (X2) lebih besar dari t tabel (1,97202) dan nilai signifikannya ialah < 0,05. Nilai f hitung ialah f hitung > f tabel yakni 114,671 > 3,04 dan nilai signifikannya ialah < 0,05.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan; Citra Merek; Loyalitas Pelanggan.

## ABSTRACT

*This era of globalization of competition has a big impact on the expedition business. During this pandemic, more and more people transact online from outside the city or abroad. In providing satisfaction to customers, companies must be able to compete in providing good service and perception, because then customers will become more loyal to the company. This study uses a type of quantitative research by distributing questionnaires, the purpose of this study is to determine whether the variables of service quality and brand image have a significant effect on customer loyalty at PT Surya Samudera Logistik. The data quality test was carried out by testing the validity and reliability, the classical assumption tests in this study were normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test, effect test using multiple linear regression and coefficient of determination test, and the hypothesis test used t test and f test. The data were collected and tested with SPSS version 25. The results showed that customer loyalty at PT Surya Samudera Logistik is significant and simultaneously influenced by service quality and brand image with  $t_{count} > t_{table}$  6.705 (X1) and 8.327 (X2) greater than t table (1.97202) and the significant value is  $< 0.05$ . The calculated f count is  $f_{count} > f_{table}$  which is  $114.671 > 3.04$  and the significant value is  $< 0.05$ .*

**Keywords:** *Service Quality; Brand Image; Customer Loyalty.*

## KATA PENGANTAR


Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (SI) pada program studi manajemen di Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI., selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
4. Bapak Winda Evyanto, S.S., M.MPd. selaku Dosen Pembimbing Skripsi pada program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Pimpinan dan seluruh karyawan PT Surya Samudera Logistik;
7. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada saya;
8. Teman-teman yang senantiasa memberikan motivasi dan dorongan untuk tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini;
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 13 Januari 2022



Yuni Antica  
180910097





## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	6
1.3. Pembatasan Masalah .....	7
1.4. Rumusan Masalah .....	7
1.5. Tujuan Penelitian.....	8
1.6. Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1. Secara Teoritis.....	8
1.6.2. Secara Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1. Teori Dasar.....	10
2.1.1. Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.1.1.Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.1.2.Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.1.3.Indikator Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.2. Citra Merek .....	14
2.1.2.1.Pengertian Citra Merek.....	14
2.1.2.2.Faktor Yang Mempengaruhi Citra Merek .....	14
2.1.2.3.Indikator Citra merek.....	16
2.1.3. Loyalitas Pelanggan.....	17
2.1.3.1.Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	17
2.1.3.2.Tipe Loyalitas Pelanggan .....	18
2.1.3.3.Indikator Loyalitas Pelanggan.....	19
2.2. Penelitian Terdahulu.....	20
2.3. Kerangka Pemikiran .....	24

2.3.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	25
2.3.2.	Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan.....	25
2.3.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan.....	25
2.4.	Hipotesis .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>27</b>
3.1.	Jenis Penelitian .....	27
3.2.	Sifat Penelitian .....	27
3.3.	Lokasi dan Periode Penelitian.....	28
3.3.1.	Lokasi Penelitian .....	28
3.3.2.	Periode Penelitian.....	28
3.4.	Populasi dan Sampel.....	29
3.4.1.	Populasi.....	29
3.4.2.	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	29
3.4.3.	Teknik Sampling .....	30
3.5.	Sumber Data.....	30
3.6.	Metode Pengumpulan Data.....	31
3.7.	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	32
3.8.	Metode Analisis Data .....	34
3.8.1.	Analisis Deskriptif.....	34
3.8.2.	Uji Kualitas Data .....	34
3.8.3.	Uji Asumsi Klasik .....	36
3.8.3.1.	Uji Normalitas .....	36
3.8.3.2.	Uji Multikolinearitas.....	36
3.8.3.3.	Uji Heteroskedastisitas .....	37
3.8.4.	Uji Pengaruh .....	37
3.8.4.1.	Analisis Regresi Linear Berganda .....	37
3.8.4.2.	Analisis Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	37
3.9.	Uji Hipotesis .....	38
3.9.1.	Uji T (Uji Parsial) .....	38
3.9.2.	Uji F (Uji Simultan).....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>40</b>
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	40
4.2.	Deskripsi Karakteristik Responden .....	40
4.2.1.	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40

4.2.2.	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
4.2.3.	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
4.2.4.	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan....	44
4.3.	Deskripsi Jawaban Responden.....	45
4.3.1.	Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	45
4.3.2.	Deskriptif Variabel Citra Merek (X2) .....	47
4.3.3.	Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	48
4.4.	Analisis Data .....	49
4.4.1.	Uji Validitas .....	49
4.4.2.	Uji Reliabilitas .....	51
4.4.3.	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	52
4.4.3.1.	Hasil Uji Normalitas .....	52
4.4.3.2.	Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
4.4.3.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	55
4.4.4.	Hasil Uji Pengaruh .....	56
4.4.4.1.	Hasil Analisa Regresi Linear Berganda .....	56
4.4.4.2.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	57
4.5.	Pengujian Hipotesis .....	58
4.5.1.	Uji T.....	58
4.5.2.	Uji F.....	59
4.6.	Pembahasan.....	60
4.6.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	60
4.6.2.	Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	60
4.6.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	60
4.7.	Implikasi Hasil Penelitian.....	61
	<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>62</b>
5.1.	Simpulan .....	62
5.2.	Saran .....	62

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....	26
<b>Gambar 4.1</b> Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
<b>Gambar 4.2</b> Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	42
<b>Gambar 4.3</b> Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	43
<b>Gambar 4.4</b> Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	44
<b>Gambar 4.5</b> Diagram Histogram .....	52
<b>Gambar 4.6</b> P-Plot .....	53
<b>Gambar 4.7</b> Hasil Uji Scatterplot .....	55

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 1.1</b> Data Pelanggan PT Surya Samudera Logistik .....	3
<b>Tabel 1.2</b> Data jumlah pengiriman jasa per bulan .....	6
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	23
<b>Tabel 3.1</b> Periode Penelitian .....	28
<b>Tabel 3.2</b> Skala Likert .....	31
<b>Tabel 3.3</b> Definisi Operasional Variabel .....	32
<b>Tabel 4.1</b> Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
<b>Tabel 4.2</b> Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	41
<b>Tabel 4.3</b> Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	42
<b>Tabel 4.4</b> Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulannya .....	44
<b>Tabel 4.5</b> Distribusi Tanggapan Kuesioner Kualitas Pelayanan (X1) .....	45
<b>Tabel 4.6</b> Distribusi Tanggapan Kuesioner Citra Merek (X2) .....	47
<b>Tabel 4.7</b> Distribusi Tanggapan Kuesioner Loyalitas Pelanggan (Y).....	48
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji Validitas .....	50
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Reliabilitas.....	51
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov .....	53
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Gleyer.....	55
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	56
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....	57
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji T .....	58
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji F .....	59

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
<b>Rumus 3.1</b> Rumus Slovin.....	29
<b>Rumus 3.2</b> Regresi Linear Berganda .....	37