

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN
BARANG PT.GLOBAL TRANSPORT PEKANBARU**

SKRIPSI

OLEH

PUJI HERMAWAN
11071103973



PROGRAM S.1

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2014

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : PUJI HERMAWAN
NIM : 11071103973
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA
PENGIRIMAN BARANG PT. GLOBAL TRANSPORT
PEKANBARU.

PANITIA PENGUJI

KETUA


Drs. ALMASRI, M.Si
NIP. 1967 0801 200501 1 007


SEKRETARIS


YESSI NESNERI, SE, MM
NIK. 130 712 071

ANGGOTA

PENGUJI I

RIKI HENRI MALAU, SE, MM
NIP. 19710124 200701 1 020

PENGUJI II

JULINA, SE, M.Si
NIP. 19730722 199903 2 001

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN BARANG PT. GLOBAL TRANSPORT PEKANBARU

Oleh:

Puji Hermawan

Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan jasa pengiriman barang terhadap pembentukan perasaan puas bagi konsumen, maka perlu diadakan suatu penelitian ilmiah. Untuk itu perlu dilakukan penelitian dengan menjadikan PT. Global Transport Pekanbaru sebagai tempat penelitian yang akan diteliti. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan pengiriman barang PT. Global Transport Pekanbaru. Bagaimana pengaruh citra merek terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan pengiriman barang PT. Global Transport Pekanbaru.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pelanggan/konsumen yang ada di PT. Global Transport Pekanbaru yaitu sebanyak 121 pelanggan. Adapun Sampel yang di ambil sebanyak 55 konsumen dengan teknik sampling sederhana yaitu tersedianya kerangka sampling atau daftar sampling. Melalui teknik ini pengetahuan yang detail terhadap populasi tidak terlalu penting, representasi kelompok dengan mudah dicapai, dan kemungkinan kesalahan pengklasifikasian dapat dieliminasi.

Hasil dari penelitian ini adalah diperolehnya persamaan regresi linear sebagai berikut: $Y = 9.874 + 0,059X_1 + 0,247X_2 + e$. Berdasarkan analisis statistik indikator-indikator pada penelitian bersifat valid dan variabel bersifat reliable dan pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas, multikorelasi, tidak terjadinya heterokedastisitas, dan berdistribusi normal. Dengan tingkat hubungan yaitu cukup masing-masing variabel.

Berdasarkan Koefisien Korelasi menyimpulkan bahwa ada hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen yaitu : Kualitas pelayanan dan citra merek dengan koefisien korelasi 0,270 dengan tingkat hubungan cukup kuat, Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dengan koefisien korelasi 0,342 dengan tingkat hubungan cukup kuat, Citra merek dan kepuasan konsumen dengan koefisien korelasi 0,358 dengan tingkat hubungan cukup kuat

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah Robbil'amin, tiada kata yang paling indah selain puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, dan kesehatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat beserta salam tidak lupa kita limpahkan kepada junjungan alam Nabiyullah Muhammad SAW, dengan mengucap *Allahumma Shalli'ala Muhammad Wa'alaalihi Syaidina Muhammad*, yang telah berjuang membawa umat manusia dari zaman unta menuju zaman toyota, sehingga manusia dapat membedakan antara hak dan yang bathil. Semoga kita termasuk dalam generasi akhir zaman yang mendapatkan syafa'atnya diakhir kelak nanti.

Skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN BARANG PT.GLOBAL TRANSPORT PEKANBARU”** disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan program sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, Riau.

Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati, penulis juga ingin menyampaikan ribuan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan sumbangan pikiran, waktu dan tenaga serta bantuan moril dan materil khususnya kepada :

1. Ayahanda Nurhidayat dan ibunda Mardiani yang tercinta, yang telah membesarkan, membimbing dengan penuh pengorbanan, sesungguhnya mulia pengorbananmu, dengan kesabaran, ketabahan, kasih sayang, doa serta dukungan untuk keberhasilan ananda.
2. Buat Adik-adik dan Saudara saya, yang selalu memberikan doa, semangat serta selalu memberikan bantuan moril yang tak terhingga bagiku hingga sampai selesainya skripsi ini, semoga yang kuasa selalu memberikan kesehatan, umur yang panjang serta selalu dimudahkan rezkinya.
3. Bapak Prof. Dr. H. M. Nazir, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menimba ilmu pengetahuan di Universitas tercinta ini.
4. Bapak DR. Mahendra Romus, SP, M.Ec, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Pembantu Dekan I, II, dan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Ibu Rimet, SE, MM, Ak selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Mulia Sosiady, SE, MM, Ak selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen selaku staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah

memberikan bimbingan dan mengajarkan ilmu pengetahuan selama perkuliahan.

9. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah membantu banyak bagi penulis dalam proses administrasi selama perkuliahan.
10. Pimpinan PT.Global transport Pekanbaru beserta karyawan dan karyawan yang telah memberikan izin dan membantu penulis selama dalam melakukan penelitian.
11. Buat sahabat-sahabat saya Mutongat, Slamet Rifa'i, M.Sadri Kurniawan, terima kasih atas do'a dan dukungannya yang telah kalian berikan. Serta seluruh teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi khususnya Manajemen Pemasaran Lokal G 2010.
12. Buat teman-teman KKN, buat Nova Fitri, Rukiyah, Halimah, Irawan, Mutongat, M Sadri Kurniawan, Ridho Fauzi, Budi Harizal, Slamet Rifai, Tia Lastia, Amelia Anggraini, Yenni, Yusni Darti, Windi Dwi Lestari, Sola Derita, Fitriati dan buat kawan-kawan sepermainan Risqon J. Farhas, dan bang Han, serta masih banyak lagi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan semangat dan motivasi, serta kebersamaan dan keceriaan yang kalian berikan.
13. Serta semua pihak yang membantu dan memberikan sumbangan baik moril ataupun materil dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun sangat diharapkan guna kesempurnaan skripsi ini

Pekanbaru, 06 Mei 2014

Penulis,

Puji Hermawan
11071103973

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Manajemen Pemasaran	10
B. Pengertian Manajemen Pemasaran Jasa	12
C. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen	18
D. Kualitas Pelayanan	24
E. Pengertian Merek (Brand)	29
F. Citra Merek (Brand Image)	31
G. Pengertian dan Kegunaan Jasa Angkutan	39
H. Kepuasan Pelanggan	41
I. Pandangan Islam Tentang Pemasaran	42
J. Peneliti Terdahulu	44
K. Kerangka Pemikiran	46
L. Hipotesis Penelitian	47

BAB III METODELOGI PENELITIAN

A. Metodologi Penelitian	48
1. Jenis Penelitian	48
2. Lokasi dan Waktu Penelitian	48
3. Jenis dan Sumber Data	48
4. Populasi dan Sampel	49
5. Teknik Pengumpulan Data	51
6. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	51
7. Uji Pendahuluan	53

BAB IV PROFIL PERUSAHAAN

A. Sejarah Perusahaan	58
B. Visi dan Misi	60

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden	61
B. Deskripsi Variabel	63
C. Uji Validitas	75
D. Uji Reliability	78
E. Uji Normalisasi	78
F. Uji Asumsi Klasik	79
G. Analisis Regresi Linear Berganda	83
H. Uji Hipotesis	85

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	90
B. Saran	91

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN