

**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN  
JASA PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT  
POS INDONESIA KANTOR CABANG ERLANGGA SEMARANG**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan  
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik  
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun Oleh:

Nama : Krisnawati Dewi

NIM : 40011319650067

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)  
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK  
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN  
SEKOLAH VOKASI  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2023**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

Man Jadda Wa Jadda

“Siapa yang bersungguh sungguh, dia pasti akan berhasil”

### **PERSEMBAHAN**

Skripsi merupakan bentuk rasa syukur saya kepada Allah SWT karena telah memberikan nikmat karunia pertolongan yang tiada henti hingga saat ini.

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, Ibu Kuniti dan Bapak Tohari dan adik saya yang senantiasa memberikan semangat, perhatian, dan motivasi untuk saya menjadi lebih baik. Dan terakhir skripsi ini saya persembahkan kepada diri sendiri karena telah bertahan dan berusaha sejauh ini.

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Pelayanan  
Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT  
Pos Indonesia Kantor Cabang Erlangga Semarang

Nama : Krisnawati Dewi

NIM : 40011319650067

Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV  
(Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi  
Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing:

Anafil Windriya, S.E., M.M.

NIP. 199301242019032017 (.....)

Dosen Penguji 1:

Dr. Drs. Mashudi, SE., M.M.

NIP. 196010011990031004 (.....)

Dosen Penguji 2:

Riandhita Eri Werdani S.M.B, M.S.M.

NIP. H.7.199003312018072001 (.....)

Semarang, 16 Agustus 2023

Ketua Program Studi

Dr. Edy Raharja, SE, M.Si.

NIP. 19700425199721001

## SURAT PERNYATAAN

### KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Krisnawati Dewi
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011319650067
3. Tempat/Tanggal Lahir : Pemalang, 1 Oktober 2000
4. Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Desa Susukan Dusun Tengah RT 001 RW 004  
No. 25, Kecamatan Comal, Kabupaten  
Pemalang, Jawa Tengah.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul: Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia Kantor Cabang Erlangga Semarang Adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya sebagai akibat dari kecurangan yang telah saya lakukan. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang,

Pembuat pernyataan

Krisnawati Dewi

Nim. 40011319650067

## ABSTRAK

Persaingan di dunia bisnis sekarang sudah semakin ketat. Hal ini juga dirasakan oleh pelaku usaha jasa pengiriman seperti Pos Indonesia. Banyaknya usaha-usaha sejenis yang bermunculan dengan ciri khas dan inovasi masing-masing. Agar konsumen merasa selalu puas dan tidak berpindah ke tempat lain, maka perusahaan harus mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumennya. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui citra merek, harga, dan kualitas pelayanan. Secara khusus, penelitian ini membahas tentang kepuasan konsumen pada PT Pos Indonesia Kantor Cabang Erlangga Semarang. Penelitian ini menguji tiga variabel independen yaitu citra merek, harga, dan kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh ketiga variabel independen tersebut terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner terhadap 100 konsumen Pos Indonesia Kantor Cabang Erlangga Semarang yang diperoleh dengan menggunakan teknik *purposive random sampling*. Analisis data yang dipakai adalah regresi linear berganda dengan menggunakan software SPSS 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek dan harga berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

**Kata Kunci:** Citra Merek, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

## ABSTRACT

*Competition in the business world is now getting tougher. This is also felt by shipping service businesses such as Pos Indonesia. Many similar businesses have sprung up with their own characteristics and innovations. So that consumers feel always satisfied and do not move to another place, the company must know what factors affect customer satisfaction. Consumer satisfaction can be created through brand image, price and service quality. In particular, this study discusses customer satisfaction at PT Pos Indonesia Erlangga Semarang Branch Office. This research examines three independent variables, namely brand image, price, and service quality which can affect consumer satisfaction. The purpose of this study is to determine the effect of the three independent variables on consumer satisfaction. This research was conducted using a questionnaire method on 100 consumers of the Pos Indonesia Erlangga Semarang Branch Office which were obtained using a purposive random sampling technique. The data analysis used was multiple linear regression using SPSS 23 software. The results showed that brand image and price had a positive and insignificant effect on consumer satisfaction. Meanwhile, service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction.*

**Keywords:** *Brand Image, Price, Service Quality, Consumer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan Kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, sehingga atas kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian tugas akhir ini yang berjudul **“Pengaruh Citra Merek, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia Kantor Cabang Erlangga Semarang”**. Tugas akhir ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan, maka dengan penuh kerendahan hati penulis bersedia untuk menerima kritik dan saran supaya menjadi lebih baik. Dalam penyusunan Tugas Akhir juga tidak lepas dari do'a, usaha, semangat, dan bimbingan yang penulis terima, baik secara langsung maupun tidak langsung dari banyak pihak. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Tohari dan Ibu Kuniti selaku kedua orang tua penulis, saudara, dan seluruh keluarga yang selalu membantu dan memberikan dukungan dan do'a.
2. Prof. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum selaku Rektor Universitas Diponegoro.
3. Prof Dr. Ir. Budiyo, M. Si selaku Dekan Sekolah Vokasi Undip.
4. Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik Universitas Diponegoro.
5. Anafil Windriya S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa mendampingi, membimbing, memberikan motivasi, penuh tanggung jawab dan semangat mengarahkan penulis sampai terselesaikannya tugas akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen, Kepala Tata Usaha serta staf Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik yang selalu mendidik dan memberikan saran selama penulis belajar di Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik.
7. Pak Fajar dan Pak Latief selaku ketua dan Wakil ketua Pos Indonesia Kantor Cabang Erlangga yang telah membantu memberikan evaluasi dalam pengumpulan data.

8. Kepada teman-teman yang selalu siap sedia membantu dan mendengarkan keluh kesah saya.
9. Teman-teman Manajemen dan Administrasi Logistik 2019 yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu dengan kerendahan hati penulis sangat berterimakasih atas kritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak (pembaca) demi kesempurnaan penulisan Tugas Akhir ini. Akhir kata penulis mengharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang bersangkutan.

Semarang, 9 Agustus 2023

Penulis



## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....                                    | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN.....  | ii   |
| SURAT PERNYATAAN.....  | iii  |
| KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR .....                        | iii  |
| ABSTRAK .....  | iv   |
| ABSTRACT.....  | v    |
| KATA PENGANTAR .....   | vi   |
| DAFTAR ISI.....  | viii |
| DAFTAR TABEL.....  | x    |
| DAFTAR GAMBAR .....  | xi   |
| DAFTAR LAMPIRAN .....  | xii  |
| BAB I PENDAHULUAN .....  | 1    |
| 1.1. Latar Belakang .....                                      | 1    |
| 1.2. Rumusan Masalah .....                                     | 7    |
| 1.3. Tujuan Penelitian.....                                    | 7    |
| 1.4. Manfaat Penelitian.....                                   | 8    |
| BAB II.....  | 9    |
| KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN .....        | 9    |
| 2.1. Kajian Teori .....  | 9    |
| 2.1.1. Kepuasan Konsumen.....                                  | 9    |
| 2.1.2. Citra Merek .....                                       | 12   |
| 2.1.3. Harga .....   | 20   |
| 2.1.4. Kualitas Pelayanan .....                                | 23   |
| 2.2. Kajian Penelitian Terdahulu (KPT).....                    | 28   |
| 2.3. Alur Kerangka Penelitian .....                            | 46   |
| 2.4. Hipotesis penelitian .....                                | 46   |
| BAB III METODE PENELITIAN.....                                 | 50   |
| 3.1. Rancangan Penelitian .....                                | 50   |
| 3.2. Lokasi Penelitian .....                                   | 50   |
| 3.3. Definisi Operasional Variabel dan Indikator Variabel..... | 51   |
| 3.4. Populasi Dan Sampel.....                                  | 57   |

|  |  |     |
|--|--|-----|
| 3.5.   | Teknik Pengumpulan Data .....            | 59  |
| 3.6.   | Uji Validitas dan Uji Reliabilitas ..... | 61  |
| 3.7.   | Teknik Analisis Data .....               | 62  |
| 3.7.1.                                       | Uji Asumsi Klasik .....                  | 62  |
| 3.7.2.                                       | Regresi Linear Berganda.....             | 65  |
| 3.7.3.                                       | Uji Hipotesis .....                      | 65  |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... |  | 68  |
| 4.1.   | Gambaran Umum Objek Penelitian .....     | 68  |
| 4.2.   | Deskripsi Responden .....                | 72  |
| 4.3.   | Analisis Deskriptif.....                 | 73  |
| 4.4.   | Hasil Pengujian Hipotesis .....          | 81  |
| 4.5.   | Pembahasan .....                         | 95  |
| 4.6.   | Output Penelitian .....                  | 99  |
| BAB V PENUTUP.....                           |  | 102 |
| 1.1.   | Kesimpulan.....                          | 102 |
| 1.2.   | Saran .....                              | 103 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                         |  | 104 |
| LAMPIRAN.....                                |  | 108 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1. 1 Komparasi Brand Jasa Kurir .....  | 3  |
| Tabel 1. 2 Harga Jasa Pengiriman Barang (Reguler berat 1 Kg).....                          | 4  |
| Tabel 1. 3 Data Keluhan Konsumen Tahun 2023 .....  | 5  |
| Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu.....  | 28 |
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....  | 51 |
| Tabel 3. 2 Indeks Skala Likert .....   | 61 |
| Tabel 4. 1 Distribusi responden menurut jenis kelamin.....                                 | 72 |
| Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....                                      | 73 |
| Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Variabel Citra Merek.....                                  | 74 |
| Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Variabel Harga.....  | 75 |
| Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Variabel kualitas pelayanan.....                           | 77 |
| Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Variabel kepuasan konsumen .....                           | 80 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas.....  | 82 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas .....  | 83 |
| Tabel 4. 9 Uji <i>Kolmogorov-Smirnov (K-S)</i> .....                                       | 84 |
| Tabel 4. 10 Uji Linearitas Variabel Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen                 | 85 |
| Tabel 4. 11 Uji Linearitas Variabel Harga terhadap Kepuasan Konsumen .....                 | 85 |
| Tabel 4. 12 Uji Linearitas Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan<br>Konsumen ..... | 86 |
| Tabel 4. 13 Uji Multikolinieritas.....   | 87 |
| Tabel 4. 14 Hasil Analisis Lineer Berganda .....   | 89 |
| Tabel 4. 15 Hasil Uji t.....   | 92 |
| Tabel 4. 16 Hasil Uji F .....  | 93 |
| Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinan.....  | 94 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |     |
|---|-----|
| Gambar 2. 1 Alur Kerangka Penelitian .....                                | 46  |
| Gambar 4. 1 Logo Pos Indonesia .....                                      | 69  |
| Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Pos Indonesia Kantor Cabang Erlangga..... | 70  |
| Gambar 4. 3 Grafik Heterokedastisitas .....                               | 88  |
| Gambar 4. 4 Brosur Pemasaran Inovasi Pos Indonesia.....                   | 101 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |     |
|---|-----|
| Lampiran 1. Biodata Peneliti .....                      | 108 |
| Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....                   | 109 |
| Lampiran 3. Data Identitas Responden .....              | 113 |
| Lampiran 4. Analisis Deskriptif Frekuensi .....         | 116 |
| Lampiran 5. Output Olah Data SPSS 23 (2023) .....       | 119 |
| Lampiran 6. Dokumentasi Kegiatan Pengambilan Data ..... | 127 |
| Lampiran 7. Output Penelitian .....                     | 128 |
| Lampiran 8. Surat Izin Penelitian.....                  | 129 |
| Lampiran 9. Hasil Turnitin.....                         | 130 |