

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *SERVICE QUALITY*
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM
MENGUNAKAN JASA PENGIRIMAN PT JMS
LOGISTICS KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Indo Global Mandiri**



Disusun oleh:

M. ASYRAF RALLY FEBRIANTO

NPM. 2019510139

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
FAKULTAS EKONOMI
TAHUN 2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Brand Image Dan Service Quality Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman PT JMS LOGISTICS KOTA PALEMBANG
Nama : M. Asyraf Rally Febrianto
NPM : 2019510139
Program Studi : Manajemen
Pembimbing I : Roswaty, SE., M.Si
Pembimbing II : Mohammad Kurniawan DP, SE.,M.Si
Tanggal Ujian Skripsi : 17 Juli 2023

Palembang, 26 Juli 2023

Disetujui Oleh :

Pembimbing I,



Roswaty, SE., M.Si
NIDN 0219096301

Pembimbing II,



Mohammad Kurniawan DP, SE.,M.Si
NIDN 0202067802

Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen,



Shafiera Lazuardi S.E.,M.Sc.,CFP.,AFA
NIDN 0213109401

Dekan Fakultas Ekonomi,

FAKULTAS EKONOMI


Endah Dewi Purnamasari, SE.,MM
NIDN 0204128602

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi ini di ajukan oleh :

Judul Skripsi : Pengaruh Brand Image Dan Service Quality Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman PT JMS LOGISTICS KOTA PALEMBANG
Nama : M. Asyraf Rally Febrianto
NPM : 2019510139
Program Studi : Manajemen

Telah dipertahankan di hadapan Dosen Penguji Ujian Skripsi & Komprehensif, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri.

Ketua Penguji :


Roswaty, SE., M.Si
NIDN.0219096301

Penguji I :


Dr.Fauziah Afriyani, S.Pd.,M.Si
NIDN.0225047302

Penguji II :


Emilda, SE.,M.BA.,CFP
NIDN.0217058902

Disahkan Oleh,

Ketua Program Studi Manajemen


Shafiera Lazuardi, SE.,M.Sc

FAKULTAS EKONOMI Dekan Fakultas Ekonomi


Endah Dewi Purnamasari, SE.,MM.,CFP

LEMBAR REVISI

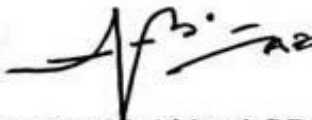
Nama : M. Asraf Rally Febrianto
NPM : 2019510139
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Brand Image Dan Service Quality Terhadap
Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman
PT.JMS Logistics Kota Palembang

Ketua Penguji

: 

Roswaty, SE., M.Si
NIDN : 0219096301

Penguji I

: 

Dr.Fauziah Afriyani, S.Pd.,M.Si
NIDN :0225047302

Penguji II

: 

Emilda, SE.,M.BA.,CFP
NIDN : 02170558902

Palembang, 24 Juli 2023
Ketua Program Studi Manajemen


Shafiera Lazuarni S.E.,M.Sc.,CFP.,AFA
NIDN : 0213109401

LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. Asyraf Rally Febrianto
NPM : 2019510139
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Universitas Indo Global Mandiri maupun di perguruan tinggi lain.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah.

Pelambang, 26 Juli 2023



Asyraf Rally Febrianto
NPM. 2019510139

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Brand Image* dan *Service Quality* terhadap Keputusan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pengiriman PT JMS *Logistics* Kota Palembang.” Dalam penyusunan skripsi, penulis telah mendapatkan bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Marzuki Alie, SE., M.M selaku rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
2. Endah Purnama Sari, SE., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Shafiera Lazuardi, S.E., M.Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Roswaty, S.E., M.Si selaku Dosen pembimbing I. Terima kasih atas waktu yang telah diluangkan, perhatian, dan kesabaran selama penyusunan proposal skripsi.
5. Muhammad Kurniawan DP, S.E., M.Si selaku Dosen pembimbing II. Terima kasih atas waktu yang telah diluangkan, perhatian, dan kesabaran selama penyusunan proposal skripsi.
6. Dr. Fauziah Afriyani, S.Pd., M.Si selaku Dosen Penguji I.
7. Emilda, SE., M.B.A., CFP selaku Dosen Penguji II.
8. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Indo Global Mandiri atas segala ilmu dan pengalaman berharga yang telah diberikan selama ini kepada penulis.
9. Seluruh staf tata usaha, staf perpustakaan, dan staf keamanan Universitas Indo Global Mandiri atas segala bantuannya selama ini.
10. Orang tua, Ayah dan Ibundaku tercinta, terima kasih atas segala kasih sayang, dukungan, dan do'a di setiap keringat yang tak terhingga hingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan meraih cita- cita.
11. Teman-teman Manajemen Angkatan 2019 atas segala kebersamaan dan dukungan baik moril maupun materil kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, oleh karena itu saran dan kritik sangat diharapkan. Semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat dan membutuhkan.

Palembang, 26 Juli 2023
Penyusun,

M. Asyraf Rally Febrianto

ABSTRAK
PENGARUH BRAND IMAGE DAN SERVICE QUALITY TERHADAP
KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA
PENGIRIMAN PT JMS LOGISTICS KOTA PALEMBANG

Oleh:
M. Asyraf Rally Febrianto

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *brand image* dan *service quality* terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman PT JMS Logistics Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi yang diteliti adalah konsumen yang menggunakan jasa pengiriman PT JMS Logistics Kota Palembang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan teknik *accidental sampling* dengan total 55 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis linear berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS versi 24. Hasil dari penelitian dan hipotesis menunjukkan bahwa: 1) *brand image* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen dengan nilai sig. 0,032 dan nilai $t_{hitung} = 2,205$, 2) *service quality* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen dengan nilai sig. 0,000 dan nilai $t_{hitung} = 6,035$, 3) *brand image* dan *service quality* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen dengan nilai sig. 0,000 dan nilai $F_{hitung} = 26,658$, 4) koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa variabel *brand image* dan *service quality* mampu menjelaskan terhadap variabel keputusan konsumen sebesar 50,6%, sedangkan sisanya sebesar 49,4% dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

ABSTRACT
**THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND SERVICE QUALITY ON
CONSUMER DECISIONS IN USING DELIVERY SERVICES PT JMS
LOGISTICS PALEMBANG CITY**

By:
M. Asyraf Rally Febrianto

This study aims to determine the effect of brand image and service quality on consumer decisions in using the delivery service of PT JMS Logistics Palembang City. This research uses quantitative methods. The population studied is consumers who use the delivery service of PT JMS Logistics Palembang City. The sampling technique used was accidental sampling technique with a total of 55 respondents. Data analysis techniques used are validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear analysis, t test, F test and coefficient of determination using SPSS version 24. The results of the research and hypotheses show that: 1) brand image partially has a positive effect and significant to consumer decisions with a sig. 0.032 and tcount = 2.205, 2) service quality partially has a positive and significant effect on consumer decisions with a sig value. 0.000 and tcount = 6.035, 3) brand image and service quality simultaneously have a positive and significant effect on consumer decisions with a sig. 0.000 and Fcount = 26.658, 4) the coefficient of determination (R^2) indicates that the brand image and service quality variables are able to explain the consumer decision variable by 50.6%, while the remaining 49.4% is explained or influenced by other variables outside the study.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR REVISI	iv
LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Masalah Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Gambaran Umum Perusahaan	8
1.5.1 Sejarah PT JMS <i>Logistics</i>	8
1.5.2 Layanan Pengiriman PT JMS <i>Logistics</i>	9
1.5.3 Struktur Organisasi PT JMS <i>Logistics</i> Kota Palembang	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Keputusan Konsumen.....	11
2.1.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen	12
2.1.2 Indikator Keputusan Konsumen	13
2.2 <i>Brand Image</i>	14
2.2.1 Faktor-faktor Pembentuk <i>Brand Image</i> (Citra Merek).....	15
2.2.2 Indikator <i>Brand Image</i>	16

2.3	<i>Service Quality</i>	17
2.3.1	Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan)	17
2.3.2	Indikator <i>Service Quality</i>	19
2.4	Peneliti Terdahulu	20
2.5	Kerangka Pemikiran	23
2.6	Hipotesis	25
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN		26
3.1	Ruang Lingkup Penelitian	26
3.2	Objek Penelitian.....	26
3.3	Waktu dan Tempat Penelitian.....	26
3.4	Batasan Penelitian.....	27
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	27
3.5.1	Jenis Data	27
3.5.2	Sumber Data	28
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.7	Populasi dan Sampel	30
3.7.1	Populasi.....	30
3.7.2	Sampel.....	31
3.8	Teknik Analisis	32
3.8.1	Uji Validitas	32
3.8.2	Uji Reliabilitas	33
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	33
3.8.3.1	Uji Normalitas	33
3.8.3.2	Uji Multikolonieritas	34
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	34
3.8.4	Analisis Regresi Linear Berganda	35
3.8.5	Uji Hipotesis	36
3.8.5.1	Uji t test (Uji Parsial)	36
3.8.5.2	Uji F (Uji Simultan)	37
3.8.6	Uji Koefisien Korelasi (R) dan Uji Koefisien Determinasi (R ²)	37
3.8.6.1	Uji Koefisien Korelasi (R)	37
3.8.6.2	Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	38

3.9 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	38
---	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....41

4.1 Hasil Penelitian	41
4.1.1 Karakteristik Responden.....	41
4.1.1.1 Jenis Kelamin.....	41
4.1.1.2 Usia	42
4.1.1.3 Pekerjaan.....	43
4.1.1.4 Frekuensi Penggunaan Jasa Pengiriman	43
4.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	44
4.1.2.1 Uji Validitas	44
4.1.2.2 Uji Reliabilitas	46
4.1.3 Uji Asumsi Klasik.....	47
4.1.3.1 Uji Normalitas.....	47
4.1.3.2 Uji Multikolonieritas.....	49
4.1.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	50
4.1.4 Analisis Regresi Linear Berganda	51
4.1.5 Uji Hipotesis	53
4.1.5.1 Uji t test (Uji Parsial)	53
4.1.5.2 Uji F (Uji Simultan)	54
4.1.6 Uji Koefisien Korelasi (R) dan Uji Koefisien Determinasi (R ²)	55
4.1.6.1 Uji Koefisien Korelasi (R)	55
4.1.6.2 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	56
4.2 Pembahasan	57
4.2.1 Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap Keputusan Konsumen	57
4.2.2 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap Keputusan Konsumen	58
4.2.3 Pengaruh <i>Brand Image</i> dan <i>Service Quality</i> terhadap Keputusan Konsumen.....	59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN60

5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	66

Lampiran 1. Kartu Bimbingan	66
-----------------------------------	----

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 3. Karakteristik Responden	71
Lampiran 4. Jawaban Kuesioner Variabel Keputusan Konsumen	73
Lampiran 5. Jawaban Kuesioner Variabel Brand Image.....	75
Lampiran 6. Jawaban Kuesioner Variabel Service Quality	76
Lampiran 7. Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
Lampiran 8. Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	78
Lampiran 9. Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	79
Lampiran 10. Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	79
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Konsumen	79
Lampiran 12. Hasil Uji Validitas Variabel Brand Image	80
Lampiran 13. Hasil Uji Validitas Variabel Service Quality.....	81
Lampiran 14. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Konsumen	82
Lampiran 15. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Brand Image	82
Lampiran 16. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Service Quality.....	83
Lampiran 17. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	83
Lampiran 18. Hasil Uji F atau Simultan	83
Lampiran 19. Hasil Uji t atau Parsial	83
Lampiran 20. Hasil Uji Multikolinieritas.....	84
Lampiran 21. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov	84
Lampiran 22. Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram.....	85
Lampiran 23. Hasil Uji Normalitas P-P Plot.....	85
Lampiran 24. Hasil Uji Heteroskedastisitas	86

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Tabel Penelitian.....	27
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert.....	30
Tabel 3.3 Kriteria Uji Koefisien Korelasi	37
Tabel 3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	39
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Konsumen	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Brand Image	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Service Quality	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolonieritas	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	52
Tabel 4.12 Hasil Uji t test atau Uji Parsial	53
Tabel 4.13 Hasil Uji F atau Uji Simultan.....	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Korelasi (R).....	55
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Struktur Organisasi PT. JMS <i>Logistics</i> Kota Palembang.....	10
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	48
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Probability Plot	49
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	51

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Lampiran 1. Kartu Bimbingan.....	66
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	68
Lampiran 3. Karakteristik Responden	71
Lampiran 4. Jawaban Kuesioner Variabel Keputusan Konsumen	73
Lampiran 5. Jawaban Kuesioner Variabel Brand Image	75
Lampiran 6. Jawaban Kuesioner Variabel Service Quality	76
Lampiran 7. Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Lampiran 8. Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	78
Lampiran 9. Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	79
Lampiran 10. Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	79
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Konsumen.....	79
Lampiran 12. Hasil Uji Validitas Variabel Brand Image	80
Lampiran 13. Hasil Uji Validitas Variabel Service Quality	81
Lampiran 14. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Konsumen.....	82
Lampiran 15. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Brand Image	82
Lampiran 16. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Service Quality	83
Lampiran 17. Hasil Uji Koefisien Determinasi	83
Lampiran 18. Hasil Uji F atau Simultan.....	83
Lampiran 19. Hasil Uji t atau Parsial	83
Lampiran 20. Hasil Uji Multikolinieritas	84
Lampiran 21. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov	84
Lampiran 22. Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	85
Lampiran 23. Hasil Uji Normalitas P-P Plot	85
Lampiran 24. Hasil Uji Heteroskedastisitas	86