

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN
KUALITAS JASA PENGIRIMAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS: PT. POS LOGISTIK *BRANCH
OFFICE* MEDAN)**



LAMHOT ANDREAS SINAGA

19106080

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

2023

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN
KUALITAS JASA PENGIRIMAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS: PT. POS LOGISTIK *BRANCH*
OFFICE MEDAN)**

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE
AND QUALITY OF DELIVERY SERVICES ON
CUSTOMER SATISFACTION***

***(CASE STUDY: PT. POS LOGISTICS BRANCH OFFICE
MEDAN)***

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik



LAMHOT ANDREAS SINAGA

19106080

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

2023

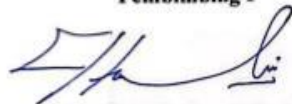
HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN KUALITAS
JASA PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS: PT. POS LOGISTIK *BRANCH OFFICE*
MEDAN)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh
Lamhot Andreas Sinaga
19106080

Laporan Tugas Akhir telah disetujui pada tanggal
26 Juli 2023

Pembimbing I



(Halim Qista Karima, S.T., M.Sc.)

NIDN. 0601029601

Penguji I



(Isnaini Nurisusilawati, S.T., M.Sc.)

NIDN. 0615118701

Pembimbing II



(Ridho Ananda, S.Pd., M.Si.)

NIDN. 0626049003

Penguji II



(Dina Rachmawaty, S.T., M.T.)

NIDN. 0615089201

Ketua Program Studi S1 Teknik Industri

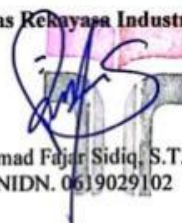


(Aswan Munang, S.T., M.T.)

NIDN. 0603048702

Mengetahui,

Dekan Fakultas KeRayasa Industri dan Desain



(Muhammad Fajar Sidiq, S.T., M.T.)

NIDN. 0619029102

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Lamhot Andreas Sinaga
NIM : 19106080
Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut: “ANALISIS PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN KUALITAS JASA PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS: PT. POS LOGISTIK *BRANCH OFFICE* MEDAN)”

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggung jawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 26 Juli 2023,
Yang Menyatakan,



(Lamhot Andreas Sinaga)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kelimpahan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini sebagai Tugas Akhir dengan judul **“ANALISIS PENGARUH BRAND IMAGE DAN KUALITAS JASA PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS: PT. POS LOGISTIK BRANCH OFFICE Medan OFFICE MEDAN)”**. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Sarjana Teknik pada Fakultas Rekayasa Industri dan Desain, Insitut Teknologi Telkom Purwokerto.

Selama pelaksanaan penelitian dan penulisan laporan Tugas Akhir ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan dukungan. Dengan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T. selaku rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
2. Bapak Muhammad Fajar Sidiq, S.T., M.T. selaku dekan fakultas Rekayasa Industri dan Desain.
3. Bapak Aswan Munang, S.T., M.T. selaku ketua program studi S1 teknik industri Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Bapak Halim Qista Karima, S.T., M.Sc. Selaku dosen pembimbing utama yang telah membimbing proses penulisan dengan penuh kesabaran dan penuh ketelitian sehingga dapat selesainya tugas akhir ini.
5. Bapak Ridho Ananda, S.Pd., M.Si. Selaku dosen pembimbing pendamping yang telah membimbing penulis dengan kesabaran dan penuh ketelitian sehingga dapat selesainya tugas akhir ini.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan semangat, usaha serta doa terbaik sehingga terselesaikannya tugas akhir ini.
7. Untuk abang saya terkasih Andika W S Sinaga yang selalu memberikan semangat serta dukungan baik secara mental, *financial* serta doa dan nasehat bahwa saya mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Untuk sahabat saya yang sudah seperti saudara, kontrakan PBB (Pemuda Berkoh Baru) terima kasih sudah mengajak penulis *healing* ketika suntuk mengerjakan skripsi dan terima kasih banyak atas bantuan dan dukungannya.
9. Teman – teman seperjuangan tugas akhir yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu, yang sudah memberikan support, motivasi dan tempat berbagi cerita selama masa pengerjaan tugas akhir.
10. Semua pihak yang telah membantu penulisan dalam mengerjakan tugas

akhir yang penulis tidak dapat disebutkan satu persatu.

Kebaikan kepada pihak – pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian tugas akhir ini. Penulis juga menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan dan penyusunan tugas akhir ini, namun penulis berharap tugas akhir ini bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Purwokerto, 12 Juli 2023

Lamhot Andreas Sinaga

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Masalah.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.2 Dasar Teori.....	9
2.2.1 Jasa.....	9
2.2.2 Jenis-Jenis Jasa	10
2.2.3 Pengertian Pemasaran Jasa	11
2.2.4 <i>Brand Image</i>	11
2.2.5 Kualitas Pelayanan	12
2.2.6 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.7 Kepuasan Konsumen	16
2.2.8 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	17
2.2.9 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	18
2.2.10 Hipotesis	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Objek dan Subjek Penelitian	20
3.2 Diagram Alur Penelitian.....	20
3.3 Teknik Pengumpulan Data	23
3.3.1 Alat dan Bahan	23
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	23
3.3.3 Atribut Penelitian.....	23
3.3.4 Populasi dan Sampel.....	26
3.3.5 Teknik Pengujian Instrumen.....	28
3.3.6 Teknik Analisis Data	29
3.4 Jadwal Kegiatan	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Hasil	35
4.1.1 Demografi Responden	35
4.1.2 Analisis Deskriptif.....	36
4.1.3 Hasil Uji Validitas, Reliabilitas dan Normalitas	37

4.1.4 Hasil Regresi Linear Berganda.....	38
4.1.5 Uji Multikolinearitas	40
4.1.6 Uji Heteroskedastisitas	40
4.1.7 Uji Signifikansi Variabel Secara Keseluruhan (Uji F)	41
4.1.8 Uji Signifikansi Variabel Secara Individu (Uji T).....	42
4.1.9 Koefisien Determinasi	43
4.2 Pembahasan.....	44
4.2.1. Pengaruh Secara Parsial Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Konsumen PT POS LOGISTIK <i>Branch Office</i> Medan.....	44
4.2.2. Pengaruh Secara Parsial <i>Brand Image</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Konsumen PT POS LOGISTIK <i>Branch Office</i> Medan	46
4.2.3. Pengaruh Secara Simultan <i>Brand Image</i> dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Konsumen PT POS LOGISTIK <i>Branch Office</i> Medan	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
Tabel 3.1 Instrumen Skala Likert	24
Tabel 3.2 Atribut Kuesioner Responden	24
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian	34
Tabel 4.1 Demografi Responden	35
Tabel 4.2 Kategori Skala	36
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif.....	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	37
Tabel 4.5 Hasil Uji Reabilitas.....	37
Tabel 4.6 Uji Normalitas	38
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	39
Tabel 4.8 Hasil Uji F	41
Tabel 4.9 Hasil Uji T	42
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Top Brand Index</i> Kategori Kurir Tahun 2020-2022	3
Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran	18
Gambar 3.1 Diagram Alure Penelitian	22
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	41
Gambar 4.2 Pengaruh Variabel Terhadap Kepuasan Pelanggan	43