

**PENGARUH CITRA PERUSAHAN, KEPERCAYAAN, DAN
HARGA TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA JASA PT POS
INDONESIA (PERSERO) DI SURABAYA**



Oleh :

NOVA RIZKAYANTI

11.1.02.04956

Program Studi: Manajemen
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
(STIESIA) SURABAYA

2016

**PENGARUH CITRA PERUSAHAN, KEPERCAYAAN, DAN
HARGA TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA JASA PT POS
INDONESIA (PERSERO) DI SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran



Oleh :

NOVA RIZKAYANTI

11.1.02.04956

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2016

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KEPERCAYAAN, DAN
HARGA TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA JASA
PT POS INDONESIA (PERSERO) DI SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

NOVA RIZKAYANTI

NPM : 11.1.02.04956

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 12 Maret 2016

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Prof. Dr. Budiyanto, M.S.

Anggota : 1. Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M.

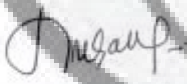
2. Dra. Ec. Nurul Widyawati, M.M.


Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M.


Dra. Tri Yuniati, M.M.

Ketua STIESIA



Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Nova Rizkayanti

N.P.M : 11.1.02.04956

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa PT POS Indonesia (Persero) di Surabaya

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 12 Maret 2016 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 12 Maret 2016

Yang membuat pernyataan,



Nova Rizkayanti

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Nova Rizkayanti
NPM : 11.1.01.04956
Program Studi : Manajemen
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 14 November 1992
Agama : Islam
Jumlah Saudara / Anak ke : 2 (dua) / 2 (dua)
Alamat Rumah : Jl. Demak Jaya 3 No. 20 Surabaya
Status : Belum Menikah
No. Telp / HP : 081238325122

B. ORANG TUA

Nama : Totok Hariyanto
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Demak Jaya 3 No. 20 Surabaya
Pekerjaan : Pensiunan BUMN

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SDN Tembok Dukuh III Di Surabaya Tahun 2004
2. Tamat SMP Barunawati Di Surabaya Tahun 2007
3. Tamat SMA HangTuah 1 Di Surabaya Tahun 2010
4. Perguruan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	10	2011-2016	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Gol	Jabatan
2012-Sekarang	PT Pos Indonesia (Persero)	-	Petugas Loker

Dibuat dengan sebenarnya
Oleh
Nova Rizkayanti

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr, Wb

Segala puji syukur kepada Allah S.W.T atas segala berkat Rahmat dan Karunia-Nya yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KEPERCAYAAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA JASA PT. POS INDONESIA (PERSERO) SURABAYA dengan baik.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen Pemasaran di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam menyusun skripsi ini, peneliti juga mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan tulus peneliti menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dra. Tri Yuniati, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah berkenan membimbing dan mendukung sepenuhnya selama pengerjaan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Lorensius Setiadi selaku dosen wali yang telah memberikan arahan positif selama ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

6. Seluruh jajaran pihak Kantor PT POS INDONESIA (Persero) Surabaya, khususnya Bapak Edy Priyo Wibowo selaku wakil bidang umum dan Bapak Subchan Fauzi selaku SDM PT POS INDONESIA (Persero) yang telah berkenan memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian serta memberikan informasi yang dibutuhkan sebagai bahan penulisan skripsi.
7. Seluruh anggota keluarga, khususnya orang tua dan kakak ku Rizkyanto yang senantiasa dengan tulus mendo'akan, mengarahkan, dan memberikan dukungan sepenuhnya.
8. Orang terkasih Edo yang selalu memberikan semangat dan motivasi sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat ku tercinta alumni STIESIA khususnya Ardanis Pitaloka, Nora Amalia, Intan Anneke, Elok Monica, dan Novi Pradita yang selama ini selalu bersama dalam suka, duka, sedih dan bahagia.
10. Teman-teman seperjuangan SMX-1 Manajemen semuanya yang berada di STIESIA Surabaya angkatan 2011 yang telah memberikan bantuan dukungan dalam penulisan skripsi ini terimakasih atas saran dan dukungannya.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah turut andil dalam kelancaran penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi mengupayakan kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap, skripsi ini dapat menambah wawasan pengetahuan dan bermanfaat bagi semua

pihak yang kelak berminat menggunakan skripsi ini sebagai bahan bacaan maupun sumber informasi.

Akhir kata, disampaikan permohonan maaf atas terjadinya kesalahan dan suatu hal yang kurang berkenan, serta disampaikan rasa terima kasih atas perhatiannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surabaya, Februari 2016

Penulis

Nova Rizkayanti



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
INTISARI	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Rumusan Masalah	5
1.3.Tujuan Penelitian	5
1.4.Manfaat Penelitian	6
1.5.Ruang Lingkup Penelitian	7
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	8
2.1 Tinjauan Teoritis.....	8
2.1.1 Pemasaran	8
2.1.2 Jasa	9
2.1.3 Karakteristik Jasa	9
2.1.4 Sifat-Sifat Khusus Pemasaran Jasa	10
2.2 Citra Perusahaan	12
2.2.1 Dimensi Terbentuknya Citra Perusahaan	15
2.2.2 Komponen Citra Perusahaan	16
2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Citra Perusahaan	17
2.2.4 Indikator Citra Perusahaan	17
2.3 Kepercayaan	18
2.3.1 Dimensi Kepercayaan	20
2.3.2 Faktor-Faktor Terbentuknya Kepercayaan	22
2.3.3 Indikator Kepercayaan	23

2.4 Harga	24
2.4.1 Tujuan Penetapan Harga	24
2.4.2 Strategi Penetapan Harga	26
2.4.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Harga	26
2.4.4 Indikator Harga	28
2.5 Loyalitas Pengguna	28
2.5.1 Karakteristik Loyalitas	31
2.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pengguna	31
2.5.3 Indikator Loyalitas	34
2.6 Penelitian Terdahulu	34
2.7 Rerangka Pemikiran	36
2.8 Perumusan Hipotesis	37
BAB 3 : METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek)	38
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data	40
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	41
3.5 Teknik Analisis Data	43
3.5.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	43
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	45
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda	47
3.5.4 Uji Hipotesis	47
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Hasil Penelitian	51
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	51
4.1.2 Analisis Deskriptif	54
4.1.3 Tanggapan Responden	55
4.2 Hasil Analisis Data	60
4.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	60
4.2.2 Uji Asumsi Klasik	62
4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda	67

4.2.4 Uji Hipotesis	68
4.3 Pembahasan	72
4.3.1 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	72
4.3.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna	73
4.3.3 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pengguna	74
BAB 5 : PENUTUP	76
5.1 Simpulan	76
5.2 Saran	77

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Skala Likert	41
2 Kriteria Pengujian Koefisien Determinasi	50
3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
6 Kelas Interval	54
7 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Atas Citra Perusahaan	55
8 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Atas Kepercayaan	56
9 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Atas Harga	58
10 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Atas Loyalitas Pengguna.....	59
11 Hasil Uji Validitas	61
12 Hasil Uji Reliabilitas	62
13 Hasil Uji Normalitas	63
14 Hasil Uji Multikolinearitas	65
15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	67
16 Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda	68
17 Hasil Uji F	70
18 Hasil Uji t	71
19 Hasil Uji Hipotesis Koefisien Determinasi Parsial	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1	Proses Terbentuknya Citra Perusahaan	15
2	Rerangka Pemikiran	37
3	Model Konseptual.....	37
4	Hasil Uji Normalitas	64
5	Hasil Uji Heteroskedastisitas	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- 1 Hasil Perhitungan
- 2 Hasil Output SPSS
- 3 Surat Tugas Bimbingan Skripsi Kepada Dosen Pembimbing
- 4 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
- 5 Surat Ijin Riset Kepada PT POS INDONESIA (Persero) Surabaya
- 6 Surat Keterangan Selesai Riset Dari PT POS INDONESIA (Persero) Surabaya
- 7 Berita Acara Bimbingan Skripsi
- 8 Sertifikat Seminar

