**DAFTAR ISI**

**KATA PENGANTAR i**

**DAFTAR ISI iv**

**DAFTAR GAMBAR viii**

**DAFTAR TABEL ix**

**DAFTAR LAMPIRAN xii**

**BAB I PEMBAHASAN 1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 8

1.3 Batasan Masalah 9

1.4 Rumusan Masalah 9

1.5 Tujuan Penelitian 10

1.6 Manfaat Penelitian 11

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA 13**

2.1 Citra Merek 13

2.1.1 Pengertian Citra 13

2.1.2 Pengertian Merek 13

2.1.3 Pengertian Citra Merek 14

2.1.4 Manfaat Merek 14

2.1.5 Dimensi Citra Merek 15

2.1.6 Indikator Citra Merek 17

2.2 Kualitas Pelayanan 18

2.2.1 Pengertian Kualitas 18

2.2.2 Pengertian Pelayanan 18

2.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan 19

2.2.4 Manfaat Kualitas Pelayanan 20

2.2.5 Karakteristik Kualitas Pelayanan 20

2.2.6 Strategi Kualitas Pelayanan 21

2.2.7 Indikator Kualitas Pelayanan 22

2.3 Harga 23

2.3.1 Pengertian Harga 23

2.3.2 Tujuan Penetapan Harga 24

2.3.3 Metode Penetapan Harga 27

3.3.4 Dimensi Harga 28

2.3.5 Indikator Harga 30

2.4 Kepuasan Pelanggan 30

2.4.1 Pengertian Kepuasan 30

2.4.2 Pengertian Pelanggan 31

2.4.3 Pengertian Kepuasan Pelanggan 31

### 2.4.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan 32

### 2.4.5 Faktor Menentukan tingkat Kepuasan Pelanggan.….… 33

### 2.4.6 Pengukuran Kepuasan Pelanggan 33

2.4.7 Dimensi Kepuasan Pelanggan 34

2.4.8 Indikator Kepuasan Pelanggan 35

2.5 Penelitian Terdahulu 36

2.6 Kerangka Konseptual 41

2.7 Hipotesis 43

**BAB III METODE PENELITIAN 44**

3.1 Desain Penelitian 44

3.2 Populasi Dan Sampel 44

3.2.1 Populasi 44

3.2.2 Sampel 45

3.3 Lokasi Dan Waktu Penelitian 47

3.3.1 Lokasi Penelitian 47

3.3.2 Waktu Penelitian 47

3.4 Variabel Dan Indikator Penelitian 48

3.4.1 Variabel Independen (X) 48

3.4.2 Variabel Dependen (Y) 49

3.5 Skala Pengukuran Variabel 49

3.6 Instrumen Penelitian 50

3.7 Teknik Pengumpulan Data 52

3.8 Teknik Analisis Data 53

3.8.1 Uji Asumsi Klasik 54

3.8.2 Pengujian Hipotesis 55

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 57**

4.1 Gambaran Umum 57

4.1.1 Profil PT J&T Express 57

4.1.2 Visi Dan Misi PT J&T Express 59

4.1.3 Struktur Organisasi PT J&T Express 61

4.2 Hasil Penelitian 64

4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden 65

4.2.2 Jawaban Responden Terhadap Variabel X1,X2,X3 Dan Y 67

4.3 Hasil Analisis Data 77

4.3.1 Uji Validitas 77

4.3.2 Uji Reliabilitas 80

4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik 86

4.4.1 Uji Normalitas 86

4.4.2 Uji Heteroskedastisitas 88

4.4.3 Uji Multikolinearitas 89

4.5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda 90

4.6 Hasil Pengujian Hipotesis 91

4.6.1 Uji T (Uji Parsial) 91

4.6.2 Uji F (Uji Simultan) 93

4.6.3 Uji R2 (Uji Determinasi) 95

4.7 Pembahasan Penelitian 96

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 100**

5.1 Kesimpulan 100

5.2 Saran 102

**DAFTAR PUSTAKA 104**

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Hasil Pencarian *Top Brand Awards* Jasa Pengiriman 2021 2

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 42

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT J&T Express Di Drop Point

Krakatau Medan 62

Gambar 4.2 Diagram Histogram 86

Gambar 4.3 Grafik Normal Probability Plot 87

Gambar 4.4 Grafik Scatterplot 88

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Perbandingan Tarif (Ongkos) Paket Reguler J&T Express

Dan Pesaing 3

Tabel 1.2 Kuesioner Citra Merek (X1) 4

Tabel 1.3 Kuesioner Kualitas Layanan (X2) 5

Tabel 1.4 Kuesioner Harga (X3) 6

Tabel 1.5 Kuesioner Kepuasan Pengguna (Y) 7

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 36

Tabel 3.1 Pengguna J&T Express Di Drop Point Kraktau Medan Selama

6 Bulan (Januari-Juni Di Tahun 2021 45

Tabel 3.2 Jadwal Penelitian 47

Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 65

Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan 66

Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan

Jasa Pengiriman 66

Tabel 4.4 Keunggulan Asosiasi Merek 67

Tabel 4.5 Kekuatan Asosiasi Merek 68

Tabel 4.6 Keunikan Asosiasi Merek 69

Tabel 4.7 Bukti langsung/*Tangibles* 70

Tabel 4.8 Kehandalan/*Reliability* 70

Tabel 4.9 Daya Tanggap/*Responsiveness* 71

Tabel 4.10 Jaminan/*Assurance* 71

Tabel 4.11 Empati/*Empathy* 72

Tabel 4.12 Keterjangkauan Harga 73

Tabel 4.13 Kesesuaian Harga Dengan kualitas Produk 73

Tabel 4.14 Kesesuaian Harga Dengan Manfaat 74

Tabel 4.15 Daya Saing Harga 74

Tabel 4.16 Kesesuaian Harapan 75

Tabel 4.17 Minat Berkunjung Kembali 76

Tabel 4.18 Kesediaan Merekomendasikan 76

Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Citra Merek (X1) 78

Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X2) 79

Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Harga (X3) 79

Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y) 80

Tabel 4.23 Hasil Pengujian Uji Reliabilitas Citra Merek (X1) 81

Tabel 4.24 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Merek (X1) Item-Total

Statistics 81

Tabel 4.25 Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Citra Merek (X1) 82

Tabel 4.26 Hasil Pengujian Uji Reliabilitas Kualitas Layanan (X2) 82

Tabel 4.27 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X2) Item- 82 Total Statistics 83

Tabel 4.28 Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kualitas Layanan (X2) 83

Tabel 4.29 Hasil Pengujian Uji Reliabilitas Harga (X3) 84

Tabel 4.30 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X3) Item-Total

Statistics 84

Tabel 4.31 Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Harga (X3) 84

Tabel 4.32 Hasil Pengujian Uji Reliabilitas Kepuasan pengguna (Y) 84

Tabel 4.33 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan pengguna (Y)

Item-Total Statistics 85

Tabel 4.34 Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kepuasan Pengguna (Y) 85

Tabel 4.35 Tabel *One-Sampel Kolmogrov Smirnov Test* 87

Tabel 4.36 Hasil Uji Multikolinearitas 89

Tabel 4.37 Hasil Regresi Linear Berganda 90

Tabel 4.38 Hasil Uji T (Uji Parsial) 92

Tabel 4.39 Hasil Uji F (Uji Simultan) 94

Tabel 4.40 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2) 95

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pengantar *Kuesioner* 107

Lampiran 2 *Kuesioner* Penelitian 108

Lampiran 3 Daftar Pertanyaan 109

Lampiran 4 Tabulasi Karakteristik Responden 111

Lampiran 5 Data Tabulasi Jawaban 98 Responden 114

Lampiran 6 Uji Validitas 124

Lampiran 7 Uji Reliabilitas 126

Lampiran 8 Uji Asumsi Klasik 129

Lampiran 9 Uji Regresi Linier Berganda Dan Uji Hipotesis 131

Lampiran 10 Tabel Nilai-Nilai R *Product Moment* 133

Lampiran 11 Titik Presentase Distribusi T (df=1-105) 134

Lampiran 12 R Tabel 135

Lampiran 13 Data Populasi Penelitian 136