

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT.
SICEPAT EKSPRES WONASA**

SKRIPSI

ANDREW SUMARLIE

18042051



**PROGRAM STUDI MANAJAMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO 2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT. SICEPAT EKSPRES WONASA**

SKRIPSI

ANDREW CEYVERT SUMARLIE

18042051

**DISUSUN SEBAGAI PEMENUHAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. SICEPAT EKSPRES
MANADO**

ANDREW CEYVERT SUMARLIE

18042051

Telah memenuhi periterima oleh komisi pembimbing
skripsi syarat untuk disetujui
pembimbing I


Apolinaris Abdon Montolalu, S.S., M.S.

Pembimbing II


Joseph J.A. Turambi, S.E., M.Sc.

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis


Dr. Ivonne Angelic Umboh, S.E., M.Si.
M.M.

Ketua Program Studi Manajemen


Patricia G. J. Petrus, S.E.,

PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. SICEPAT
EKSPRES MANADO**

ANDREW CEYVERT SUMARLIE

18042051

Telah diujikan dihadapan komisi penguji pada

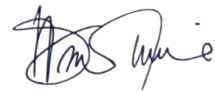
(Manado, 14 Juli 2023)

Pembimbing



Apolinaris Abdon Montolalu, S.S., M.S.

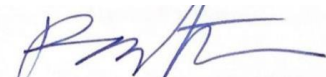
Penguji



Loureine P. Sumual, S.E., M.F,M



Joseph J.A. Turambi, S.E., M.Sc.



Rafael H. Y Sengkey, S.S., M.P.d

**Maka SKRIPSI ini telah diterima sebagai salah satu
persyaratan agar mendapatkan gelar sarjana Manajamen**

(Manado, 14 Juli 2023)

Menyetujui



Dr. Ivonne Angelic Umboh, S.E., M.Si.



Patricia G. J. Petrus , S.E., M.M.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas kemurahan-Nya dan penyertaan-Nya dalam hidup penulis, hingga telah menuntun dan membimbing penulis sampai detik ini. Yang mana penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang menjadi suatu kewajiban bagi mahasiswa tingkat akhir di Universitas Katolik De La Salle Manado dan juga Atas Kebaikan-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Skripsi ini dengan segalabaik.

Dalam hal ini juga penulis ingin berterima kasih kepada pihak-pihak yang telah ikut terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam membantu, membimbing, mendoakan serta memberi semangat kepada penulis hingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi. Dengan hormat penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kemurahan-Nya dan penyertaan-Nya dalam hidup saya.
2. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur Selaku Rektor Universitas Katolik De LaSalleManado.
3. Dr. Ivonne Angelic Umboh, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Katolik De La SalleManado.
4. Merry Jeanned'arc Korompis, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Katolik De La SalleManado.
5. Patricia G. J. Petrus, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado.
6. Apolinaris Abdon Montolalu, S.S., M.S. selaku Dosen Pembimbing I saya yang telah membantu saya dan membimbing saya selama menyusun Skripsi.
7. Joseph J.A. Turambi, S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing II saya yang telah membantu saya dan membimbing saya selama menyusun Skripsi.
8. Christoforus Adrie Pieter Koleangan, S.E., M.M. CSCA, CRA. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah mendukung dan membimbing saya selama perkuliahan.

9. Owner PT. Sicepat Ekspres Wonasayang telah memberikan kesempatan serta memberikan ruang izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.
10. Papa, Mama, Kedua kakak saya, dan saudara yang selalu mendukung dan mendoakan serta memberikan memotivasi kepadaya.
11. Pacar saya yang menguatkan saya dalam menyusun Skripsi ini dengan penuh dorongan dan semangat dalam bekerja.
12. Semua pihak-pihak yang telah membantu saya dan turut mengambil bagian baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan Skripsi ini.

Saya sadar bahwa skripsi saya belum sempurna. Untuk itu , saya mohon maaf jika terdapat kesalahan dalam skripsi ini. Saya mengharapkan saran bagi pembaca yang nantinya dapat memperbaiki kesalahan dalam skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca di masa yang akan datang.

Sekali lagi, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang saya sebutkan diatas. Kiranya Tuhan Yesus selalu memberkati.

Manado, 14 Juli 2023



Andrew Ceyvert Sumarlie

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. SICEPAT EKSPRES
WONASA**

Merupakan karya orisinilitas saya yang saya susun dengan tidak mengambil tulisan dari orang lain dengan cara menyalin dan meniru sebagian atau keseluruhan tulisan dalam bentuk kalimat yang menunjukkan gagasan atau pemikiran dari orang lain. Ketika saya menggunakan gagasan orang lain dalam penulisan, saya akan mengutip secara implisit dan menuliskan sumber kutipan dengan jelas. Apabila penulisan skripsi saya terbukti sebagai *plagiarism*, saya akan menerima konsekuensi berupa pembatalan gelar dan sertifikat ijazah batal diterima.

Saksi I Selaku Pembina dan Anggota Dewan

Manado, 07 September 2023



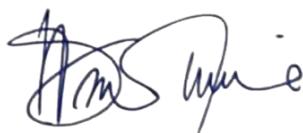
Apolinaris Abdon Montolalu, S.S., M.S.

yang memberikan pernyataan



Andrew Ceyvert Sumarlie

Saksi II Selaku Penguji dan Anggota Dewan



Loureine P. Sumual, S.E., M.F,M

Saksi III Selaku Penguji dan Anggota Dewan



Rafael H. Y Sengkey, S.S., M.P.d

UKDLSM

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2	
1.3 Perumusan Masalah.....	10
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Batasan Penelitian.....	11
1.7 Manfaat Penelitian.....	11
1.6.1 Manfaat Teoretis.....	11
1.6.2 Manfaat Praktis.....	12

BAB II TELAAH PUSTAKA.....	13
2.1 Pendahuluan.....	13
2.2 Kualitas Pelayanan.....	14
2.3 Dimensi Pelayanan	16
2.3.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	17
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan	18
2.4 Citra Merek.....	20
2.4.1 Indikator Citra Merek	20
2.4.2 Tujuan Citra Merek.....	20
2.5 Promosi.....	22
2.5.1 Indikator Promosi	23
2.5.2 Tujuan Promosi.....	23
2.6 Kepuasan Pelanggan.....	24
2.6.1 Indikator Kepuasan Pelanggan	24
2.7 Penelitian Terdahulu.....	26
2.8 Kerangka Konseptual.....	27
2.9 Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Pendahuluan.....	29
3.2 Objek Penelitian Dan Jangka Waktu Penelitian	29
3.2.1 Objek Penelitian.....	29
3.2.2 Jangka Waktu Penelitian.....	29
3.3 Jenis Penelitian Serta Data Dan Sumber Data Penelitian	30
3.3.1 Jenis Data.....	30

3.3.2 Sumber Data Penelitian	30
3.4 Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.4.1 Populasi.....	30
3.4.2 Sampel Dan Metode Pengambilan Sampel.....	31
3.5 Metode Pengumpulan Data kuesioner.....	33
3.6 Skala Pengukuran Data Kuisisioner.....	33
3.7 Uji Validitas Dan Reliabilitas Data	34
3.7.1 Uji Validitas.....	34
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	34
3.8 Definisi Variabel Penelitian.....	34
3.8.1 Definisi Operasional.....	33
3.9 Asumsi Klasik.....	36
3.9.2 Uji Multikolinearitas.....	36
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas.....	36
3.10 Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
3.11 Uji Hipotesis.....	37
3.11.1 Uji T (Parsial Test).....	37
3.11.2 Uji Simultan (Uji F).....	37
3.11.3 Uji Determinasi (Uji R^2).....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	37
4.1 Pendahuluan.....	39
4.2 Proses Dan Hasil Penelitian.....	39
4.2.1 Karakteristik Responden.....	39
4.2.2 Uji Validitas.....	40
4.2.3 Uji Reabilitas.....	42

4.2.4 Uji Normalitas.....	43
4.2.5 Uji Multikolinearitas.....	44
4.2.6 Uji Heterodastitas.....	45
4.2.7 Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
4.3 Uji Hipotesis.....	48
4.3.1 Uji Parsial (Uji T).....	48
4.4 Uji Simultan	50
4.5 Uji Koefisien Korelasi(R) Dan Uji Koefisien Determinasi(Uji R^2).....	51
4.6 Analisi Hasil Dan Pembahasan.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI PENENTUAN.....	54
5.1 Pendahuluan.....	54
5.2 Kesimpulan Mengenai Masing-Masing Hipotesis.....	54
5.3 Implikasi Pada Teori Manajemen.....	55
5.4 Implikasi Pada Kebijakan Manajemen.....	55
5.5 Keterbatasan Penelitian.....	57
5.6 Agenda Penelitian Mendatang.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	62
LAMPIRAN 1. SURAT PENGANTAR PENELITIAN.....	62
LAMPIRAN 2. BERITA ACARA WAWANCARA.....	63
LAMPIRAN 3. DOKUMENTASI BUKTI WAWANCARA.....	64
LAMPIRAN 4. DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA.....	65
TABEL 5. TABEL T.....	66
TABEL 6. TABEL F.....	67
TABEL 7. TABEL R.....	68

LAMPIRAN 8. LEMBAR KUISIIONER.....	72
LAMPIRAN 9. TABULASI DATA.....	75

UKDLSM

UKDLSM