

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	vii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS..	12
2.1 Kajian Pustaka	12
2.1.1 Citra Merek.....	12
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	22
2.1.3 Minat Beli Ulang	32
2.2 <i>Review</i> Penelitian Relevan	40
2.3 Kerangka Pemikiran	52
2.4 Model Penelitian.....	54
2.5 Hipotesis	54
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	55

3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	55
3.2 Metode Penelitian.....	55
3.3 Variabel Penelitian dan Pengukurannya.....	56
3.3.1 Variabel Dependen	56
3.3.2 Variabel Independen.....	56
3.3.3 Skala Pengukuran	58
3.4 Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	59
3.4.1 Populasi	59
3.4.2 Sampel	60
3.5 Prosedur Pengumpulan Data	61
3.6 Metode Analisis.....	62
3.6.1 Uji Instrumen.....	62
3.6.1.1 Uji Validitas.....	62
3.6.1.2 Uji Reliabilitas.....	63
3.6.2 Uji Asumsi.....	64
3.6.2.1 Uji Normalitas	64
3.6.2.2 Uji Linearitas	64
3.6.2.3 Uji Multikolinearitas	65
3.6.2.4 Uji Heterokedastisitas.....	65
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda	66
3.6.4 Uji Hipotesis.....	67
3.6.4.1 Uji t (Regresi Parsial)	67
3.6.4.2 Uji F (Regresi Simultan)	68
3.6.4.3 Koefisien Determinasi (R^2)	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	70
4.1 Deskriptif Unit Analisis.....	70
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	71
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	72
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan	73

4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Pengiriman.....	74
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	75
4.2.1 Hasil Pengujian Instrumen	75
4.2.1.1 Uji Validitas.....	75
4.2.1.2 Uji Reliabilitas.....	78
4.2.2 Analisis Deskriptif.....	79
4.2.2.1 Variabel Citra Merek (X_1)	80
4.2.2.2 Variabel Kepuasan Pelanggan (X_2)	83
4.2.2.3 Variabel Minat Beli Ulang (Y).....	86
4.2.3 Uji Asumsi Dasar	90
4.2.3.1 Uji Normalitas	90
4.2.3.2 Uji Linearitas	92
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	94
4.2.4.1 Uji Multikolinearitas	94
4.2.4.2 Uji Heteroskedastisitas	95
4.2.5 Analisis Regresi.....	96
4.2.5.1 H1: Citra merek berpengaruh terhadap minat beli ulang	96
4.2.5.1.1 Uji t.....	96
4.2.5.1.2 Persamaan Regresi Linear Sederhana	97
4.2.5.1.3 Determinasi.....	98
4.2.5.2 H2: Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap minat beli ulang	99
4.2.5.2.1 Uji t.....	99
4.2.5.2.2 Persamaan Regresi Linear Sederhana	99
4.2.5.2.3 Determinasi.....	100
4.2.5.3 H3: Citra Merek dan Kepuasan pelanggan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Minat Beli Ulang	101
4.2.5.3.1 Uji F.....	101
4.2.5.3.2 Persamaan Regresi Linear Berganda.....	102
4.2.5.3.3 Determinasi.....	104
4.2.6 Pembahasan	105
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	108

5.1 Kesimpulan.....	108
5.2 Implikasi.....	109
5.3 Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
RIWAYAT HIDUP.....	145

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin. Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat, kasih-sayang, kemudahan dan nikmat sehatnya kepada peneliti, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang Pengguna Jasa Kurir TIKI Sales Counter Pemuda”**. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, peneliti ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah turut andil, serta banyak membantu hingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu. Ucapan terimakasih yang mendalam kepada :

1. Bapak Setyo Ferry Wibowo SE, MSI selaku Dosen Pembimbing I, yang telah membimbing, memberi masukan dan memberi support moril, serta membantu peneliti mulai dari awal sampai akhir penyusunan skripsi.
2. Bapak Agung Kresnamurti R. P, ST, MM selaku Dosen Pembimbing II, yang telah membimbing, memberi masukan dan memberi support moril, serta membantu peneliti mulai dari awal sampai akhir penyusunan skripsi.
3. Dra. Umi Mardiyati, M. Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Drs. Dedi Purwana, ES., M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

5. Dr. Gatot Nazir Ahmad S. Si., M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi UNJ yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada peneliti.
7. Kedua Orang Tua tercinta Bapak H.Ali Mustopo dan Ibunda tercinta Hj.Yuliana yang telah yang telah memberikan doa, nasihat, dukungan dan bantuan baik secara moril maupun materil.
8. Bapak Zulkarnaen, selaku Marketing Advertising Manager TIKI yang telah memberikan izin penelitian di TIKI sales Counter Pemuda, serta staf dan karyawan TIKI di Sales Counter Pemuda yang turut andil membantu peneliti.
9. Teman-teman Mahasiswa UNJ, Manajemen 2009, para senior, dan junior. Khususnya Rizky, Rian Purnama, Ananda M. Khatam, Adinda, Tauchid, yang telah membantu peneliti dalam memberi saran. nasihat dan masukan untuk penelitian ini dan untuk peneliti sendiri.
10. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik langsung maupun tidak langsung dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan karena keterbatasan yang dimiliki. Untuk itu peneliti sangat terbuka dalam menerima saran dan kritik yang membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembacanya.

Jakarta, Mei 2016

Peneliti

DAFTAR TABEL

I.1 Hasil survei <i>Top Brand Award</i> Kategori <i>Service</i> dalam Jasa Kurir	7
II.1 Dimensi Citra Merek	21
II.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan	30
II.3 Indikator Minat Beli Ulang	38
II.4 Matriks Penelitian Terdahulu	51
III.1 Operasional Variabel	57
III.2 Bobot Penilaian Kuisisioner	59
IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	71
IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	72
IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan	73
IV.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Pengiriman	74
IV.6 Uji Validitas Citra Merek (X_1)	76
IV.7 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (X_2)	77
IV.8 Uji Validitas Minat Beli Ulang (Y)	78
IV.9 Uji Reliabilitas	79

IV.10 Nilai Analisis Deskriptif Variabel Citra Merek (X_1)	80
IV.11 Nilai Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Kelanggan (X_2)	84
IV.12 Nilai analisis deskriptif variabel minat beli ulang (Y)	86
IV.13 Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov	91
IV.14 Uji Normalitas Residual.....	92
IV.15 Uji Linearitas	93
IV.16 Uji Multikolinearitas	94
IV.17 Uji Heterokedastisitas	95
IV.18 Hasil uji t variabel citra merek terhadap minat beli ulang	96
IV.19 Analisis determinasi variabel citra merek dan minat beli ulang	98
IV.20 Hasil Uji t variabel kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang	99
IV.21 Analisis Determinasi variabel Kepuasan Pelanggan dan Minat Beli Ulang	100
IV.22 Hasil Uji F variabel Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang	101
IV.23 Koefisien variabel Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang.....	102

IV.24 Analisis determinasi variabel Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang.....	104
--	-----

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	54
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Data Jumlah Pengunjung TIKI Sales Counter Pemuda 2014

Lampiran II. Tabel Isac dan Michael

Lampiran III. Kuisisioner Penelitian

Lampiran IV. Tabel r *Product Moment Pearson (two-tailed, sig.0,05)*

Lampiran V. Uji Validitas

Lampiran VI. Uji Reliabilitas

Lampiran VII. Uji Normalitas

Lampiran VIII. Uji Normalitas Residual

Lampiran IX. Uji Linearitas

Lampiran X. Uji Multikolinearitas

Lampiran XI. Uji Heterokedastisitas

Lampiran XII. Uji t (korelasi parsial)

Lampiran XIII. Uji F (korelasi simultan)