

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN CITRA MEREK,
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG JASA PENGIRIMAN SEA,
FREIGHT FORWARDING PT. SINLOGISTIK DI ERA PANDEMI
(STUDI KASUS PT. SINAR GENTA LOGISTIK SURABAYA)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh:

FAIZAL FATMAR A RASYID

NPM: 18420040

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2023**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

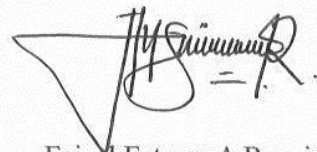
Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Faizal Fatmar A Rasyid
NPM : 18420040
Alamat : Perumahan citra graha mandiri
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Bersama menyampaikan yakni skripsi bersama judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN CITRA MEREK, TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG JASA PENGIRIMAN SEA, FREIGHT FORWARDING PT. SINLOGISTIK DI ERA PANDEMI (STUDI KASUS PT. SINAR GENTA LOGISTIK SURABAYA)”** yakni sungguh karya saya sendiri serta bebas dari plagiat, serta jika pernyataan ini terbukti tidak bagus maka saya bersedia menerima sanksi selaras bersama kaidah aktif.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dimanfaatkan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 15 Desember 2022
Yang membuat pernyataan



Faizal Fatmar A Rasyid
18420040

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN CITRA MEREK,
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG JASA PENGIRIMAN SEA,
FREIGHT FORWARDING PT. SINLOGISTIK DI ERA PANDEMI
(STUDI KASUS PT. SINAR GENTA LOGISTIK SURABAYA)**

**Diajukan oleh :
FAIZAL FATMAR A RASYID
18420040**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Ni Ketut Yulia Agustini, SE, MM

Tanggal, 19 Desember 2022

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Kristiningsih, SE, M.Si

Tanggal, 19 Desember 2022

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN CITRA MEREK,
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG JASA PENGIRIMAN *SEA*,
FREIGHT FORWARDING PT. SINLOGISTIK DI ERA PANDEMI
(STUDI KASUS PT. SINAR GENTA LOGISTIK SURABAYA)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

FAIZAL FATMAR A RASYID
18420040

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Ni Ketut Yulia Agustini, SE, MM

Anggota Dewan Penguji Lain



Adrianto Trimarjono, SE, MM



Evianah, SE, M.Si

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal, 30 Januari 2023



Dr. Kristiningsih, SE, M.Si
Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat bersama rahmat-Nya jadi skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN CITRA MEREK, TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG JASA PENGIRIMAN SEA, FREIGHT FORWARDING PT. SINLOGISTIK DI ERA PANDEMI (STUDI KASUS PT. SINAR GENTA LOGISTIK SURABAYA)”** bisa dilakukan dengan baik serta tepat waktu. Skripsi penting menulis disertasi agar mengimplementasikan prinsip-prinsip Sarjana Administrasi Bisnis (S.M) atau lebih tinggi pada Program S-1 Administrasi Bisnis di Fakultas Ekonomi dan Administrasi Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Pencatat mengakui yakni pembuatan penelitian ini sangat cacat karena keterbatasan keahlian dan apresiasi penulis. Oleh karena itu, kritik bersama saran perbaikan dari beragam kalangan amat diinginkan untuk menyelesaikan karya ini. Pada peluang ini kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang sudah mengakomodasi dalam penyusunan skripsi ini. terima kasih kepada penulis:

1. Bapak Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp. THT-KL(K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Kristiningsih, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Andrianto Trimarjono, SE, M.M selaku Dosen Wali Fakultas Ekonomi bersama Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
5. Ibu Ni Ketut Yulia Agustini, SE,MM selaku Dosen Pembimbing atas kesempatannya menyiapkan bimbingan, waktu, saran, serta kritik, bersama kesabaran sewaktu menyelesaikan skripsi
6. Semua Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya telah memasrahkan pemahamannya bersama membimbing penulis sewaktu masa kuliah.

6. Semua Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya sudah memasrahkan pemahamannya bersama membimbing penulis sewaktu masa kuliah.
7. Semua Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya sudah memotivasi memasrahkan wawasan kepada penulis.
8. My Beloved Family yang menjadi *support system* memasrahkan motivasi moril serta doa yang dipanjatkan kepada Allah Swt agar pencatat.
9. My Beloved Friends at Wijaya Kusuma University Surabaya yang selalu mendukung, belajar bersama, bersama peluang waktunya sewaktu berproses bersama di awal hingga akhir.
10. My Beloved febbyana kurniawati yang memotivasi peneliti selalu memberi *support system* untuk selalu mengingatkan untuk menulis penelitian ini sumber inspirasi dalam menulis, yang selalu bersedia kesempatan waktu serta tenaganya agar kian bersama situasi apapun.
11. Terima kasih untuk Almamater Tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Wijaya Kusuma Surabaya.

Akhir kata, pencatat memahami yakni skripsi kian jauh dari kelengkapan, akan namun keinginan pencatat semoga skripsi ini mampu bermakna serta rujukan bagi kita semua.

Surabaya, 30 Januari 2023

Penulis



Faizal Fatmar A Rasyid

ABSTRAK

Persaingan kian ketat bersama dunia bisnis, baik perseroan barang maupun jasa, perseroan wajib bisa mempertahankan operasi bisnisnya dengan memanfaatkan metode pemasaran yang tepat. Keperluan akan jasa pengiriman barang kian meningkat serta cukup kompetitif. Agar itu semua perseroan jasa pengiriman barang wajib memiliki kualitas pelayanan prima, menawarkan harga yang bersaing serta juga meningkatkan citra dari layanan yang diberikan oleh perusahaan.

Tujuan dari studi yakni agar mengetahui serta menginformasikan pengaruh kualitas layanan, persepsi harga serta citra merek pada keputusan pembelian ulang jasa pengiriman *Sea, Freight Forwarding* PT. Sinar Genta Logistik Surabaya di era Pandemi. Studi memanfaatkan pendekatan kuantitatif bersama pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi bersama studi yakni seluruh pelanggan jasa pengiriman *Sea, Freight Forwarding* PT. Sinar Genta Logistik Surabaya dengan 96 responden menjadi sampel penelitian. Analisis data memanfaatkan analisis regresi linear berganda.

Hasil studi menyampaikan yakni kualitas layanan berdampak relevan pada keputusan pembelian ulang, persepsi harga berdampak relevan pada keputusan pembelian ulang serta citra merek berdampak relevan pada keputusan pembelian ulang.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Citra Merek Dan Keputusan Pembelian Ulang

ABSTRACT

The more intense competition in the business world, both goods and service companies, companies must be able to maintain the continuity of their business activities using the right marketing strategy. The need for freight forwarding services is increasing and quite competitive. For this reason, every shipping service provider company must provide excellent service quality, offer competitive prices and also enhance the image of the services provided by the company.

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service quality, price perception and brand image on the decision to repurchase Sea, Freight Forwarding PT. Sinar Genta Logistik Surabaya in the Pandemic era. This study used a quantitative approach by collecting data using a questionnaire. The population in this study were all customers of Sea shipping services, Freight Forwarding PT. Sinar Genta Logistik Surabaya with 96 respondents as the research sample. Data analysis using multiple linear regression analysis.

The results showed that service quality had a significant effect on repurchase decisions, price perceptions had a significant effect on repurchase decisions and brand image had a significant effect on repurchase decisions.

Keywords: *Service Quality, Perceived Price, Brand Image And Repurchase Decision*

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Pernyataan Bebas Plagiat	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Kata Pengantar	v
Abstrak	vii
<i>Abstract</i>	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	14
1.1. Latar Belakang Masalah	14
1.2. Rumusan Masalah	21
1.3. Tujuan Penelitian.....	22
1.4. Manfaat Penelitian.....	22
1.5. Sistematika Penulisan	23
BAB II TELAAH PUSTAKA	25
2.1 Landasan Teori	25
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	25
2.1.2 Manajemen Pemasaran Jasa	26
2.1.3 Kualitas Layanan.....	27
2.1.2 Persepsi Harga.....	33
2.1.3 Citra Merek	36
2.1.4 Keputusan Pembelian Ulang	40
2.1.5 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang	44
2.1.6 Hubungan Persepsi harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang.	44
2.1.7 Hubungan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Ulang.....	45
2.2 Penelitian Terdahulu.....	45

2.3	Hipotesis dan Model Analisis.....	51
2.3.1	Hipotesis.....	51
2.3.2	Model Analisis	52
BAB III METODE PENELITIAN		53
3.1	Pendekatan Penelitian.....	53
3.2	Populasi dan Sampel.....	53
3.2.1	Populasi.....	53
3.2.2	Sampel.....	54
3.3	Identifikasi Variabel	55
3.4	Definisi Operasional Variabel	56
3.5	Jenis dan Sumber Data	58
3.5.1	Jenis Data	58
3.5.2	Sumber Data.....	59
3.6	Prosedur Pengumpulan Data	59
3.7	Teknik Analisis.....	61
3.7.1	Uji Instrumen	61
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	62
3.7.3	Analisis Regresi Berganda (<i>Multiple Regression Analysis</i>).....	64
3.7.4	Analisis Koefisien Determinasi (<i>R square</i>).....	64
3.7.5	Uji Hipotesis.....	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		67
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	67
4.1.1	Sejarah Singkat PT. Sinar Genta Logistik Surabaya.....	67
4.1.2	Visi dan Misi.....	68
4.2	Hasil Penelitian.....	68
4.2.1	Karakteristik Responden	68
4.2.2	Analisa Deskriptif	71
4.3	Analisis Data	74
4.3.1	Uji Instrumen	74
4.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	76
4.3.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	79
4.3.4	Analisis Koefisien Determinasi (<i>R square</i>).....	81

4.3.5	Uji Hipotesis.....	82
4.4	Pembahasan	85
4.4.1	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang 85	
4.4.2	Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang..	86
4.4.3	Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Ulang	86
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN		88
5.1	Simpulan.....	88
5.2	Saran	88
5.3	Keterbatasan Penelitian	90

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian	36
Tabel 3.1 Skala Likert	51
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa	61
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X1).....	62
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Harga (X2)	63
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Citra Merek (X3)	64
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian Ulang (X3)....	65
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas	66
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas.....	67
Tabel 4.10 Uji Normalitas	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	69
Tabel 4.12 Analisis Regresi Linear Berganda.....	71
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi (R^2)	72
Tabel 4.14 Uji t	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Pemuatan Alat Pertanian PT. Sinar Genta Logistik Surabaya	4
Gambar 2.1 Model Analisis	42
Gambar 4.1 Bongkar Muat PT. Sinar Genta Logistik Surabaya.....	58
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	70
Gambar 4.3 Kurva Distribusi Uji t Kualitas Layanan (X1) Terhadap Keputusan Pembelian Ulang (Y).....	74
Gambar 4.4 Kurva Distribusi Uji t Persepsi Harga (X2) Terhadap Keputusan Pembelian Ulang (Y)	75
Gambar 4.5 Kurva Distribusi Uji t Citra Merek (X3) Terhadap Keputusan Pembelian Ulang (Y).....	76

