



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP CITRA MEREK TOKOPEDIA

(Survei terhadap Mahasiswa pada Cluster Universitas di DKI Jakarta)

SKRIPSI



Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S. I. Kom)

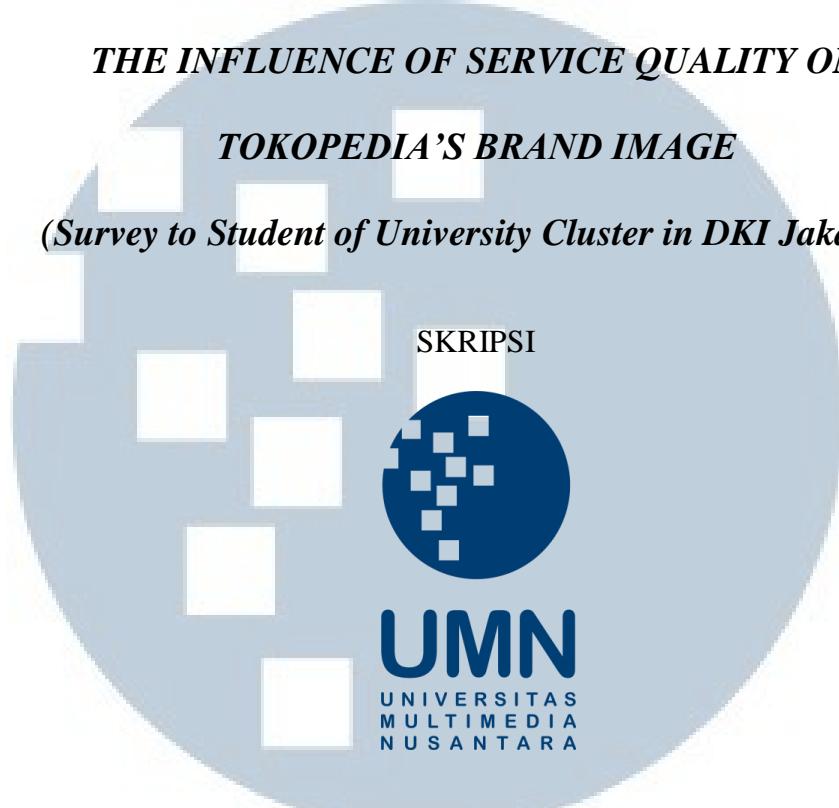
Jane Kendar

14140110135

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
KONSENTRASI MULTIMEDIA PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2018**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON
TOKOPEDIA'S BRAND IMAGE**

(Survey to Student of University Cluster in DKI Jakarta)



Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S. I. Kom)

Jane Kendar

14140110135

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

KONSENTRASI MULTIMEDIA PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2018

HALAMAN PERNYATAAN

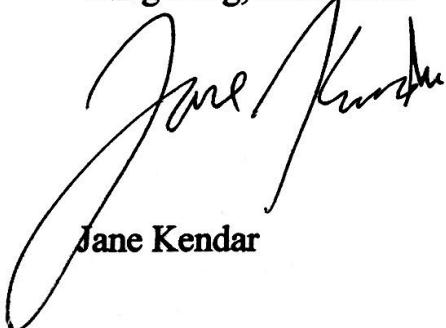
Dengan ini saya:

| | |
|----------------------|---------------------------------|
| Nama | : Jane Kendar |
| NIM | : 14140110135 |
| Program Studi | : Ilmu Komunikasi |
| Konsentrasi | : <i>Media Public Relations</i> |

Menyatakan dengan ini bahwa penelitian yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP CITRA MEREK TOKOPEDIA (Survei terhadap Mahasiswa pada *cluster* Universitas di DKI Jakarta)” ini merupakan hasil karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan plagiarism. Semua kutipan karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang ditunjuk dalam penelitian ini telah saya sebutkan sumber kutipannya serta saya cantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti bahwa ditemukan kecurangan/penyimpangan baik dalam penelitian ini, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan tidak lulus untuk mata kuliah skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang, 8 Juli 2018



Jane Kendar

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Merek Tokopedia
(Survei terhadap Mahasiswa pada Cluster Universitas di DKI Jakarta)”**

Oleh:
Jane Kendar

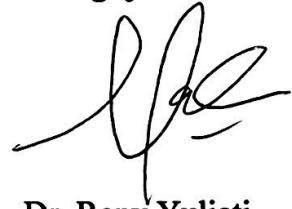
Telah diujikan pada hari Rabu, tanggal 1 Agustus 2018 pukul 09.30 dan dinyatakan
lulus dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Cheryl Pricilla Bensa, S. I. Kom, M. A.

Penguji Ahli



Dr. Reny Yuliati

Dosen Pembimbing



Inco Harry Perdana, S. I. Kom, M. Si

Disahkan oleh

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Inco Harry Perdana, S. I. Kom, M. Si

HALAMAN PERSEMBAHAN



Yeremia 17: 7



KATA PENGANTAR

Peneliti ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa menyertai dan memberkati langkah peneliti dalam penggerjaan skripsi ini. Tuhan selalu mengingatkan peneliti melalui banyak cara, teman, dan sahabat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Kemudian, ucapan terima kasih ditujukan kepada keluarga peneliti, mami, papi, emak, dan kedua koko yang mendukung secara finansial serta memberikan dukungan doa dan moral untuk keberhasilan peneliti.

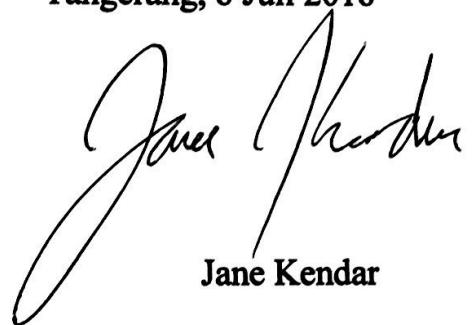
Selanjutnya, ucapan terima kasih kepada Universitas Multimedia Nusantara yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama menempuh pendidikan tinggi. Bekal ilmu ini membantu peneliti dalam mengerjakan dan menyelesaikan penelitian skripsi ini. Tidak lupa, peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Inco Hary Perdana, S. I. Kom, M. Si., selaku dosen pembimbing dan Ketua Program Studi yang senantiasa dengan sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Chery Bensa, S. I. Kom, M. A., selaku Ketua Sidang Skripsi yang dengan sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan revisi penelitian ini.
3. Hans Christian, seseorang yang selalu setia meneman, memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti.
4. Renata Krisnanti, Reynaldy Kenny Yo, Shelly, dan Cerwyn Chandra yang selalu membantu, memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti dalam mengerjakan penelitian ini.
5. Teman-teman seperjuangan bimbingan yang saling membantu dan menyemangati satu sama lain.

6. Semua mahasiswa universitas di DKI Jakarta Sebanyak 550 mahasiswa yang membantu menjawab kuesioner ini.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang selalu memberikan dukungan, semangat, doa, hingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya. Selain itu, penulis berharap skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca dan calon peneliti lainnya.

Tangerang, 8 Juli 2018



Jane Kendar

Jane Kendar

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP

CITRA MEREK TOKOPEDIA

(Survei terhadap Mahasiswa pada *cluster* Universitas

di DKI Jakarta)

ABSTRAK

Oleh: Jane Kendar

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh dengan semakin berkembangnya *e-commerce* di Indonesia, yakni, Tokopedia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra merek Tokopedia. Peneliti menggunakan konsep kualitas pelayanan dari Parasuraman, Berry, dan Zethaml dan citra merek dari Keller. Jenis dan sifat penelitian adalah kuantitatif eksplanatif untuk menguji kebenaran hubungan antar variabel. Metode yang digunakan yakni, survei, dengan menyebarkan kuesioner dan mengumpulkan data dengan menggunakan teknik *cluster sampling*. Peneliti mendapatkan responden sebanyak 550 mahasiswa universitas di DKI Jakarta. Berdasarkan analisis data yang telah dikumpulkan, ditemukan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dengan citra merek yaitu sebesar 35%. Sedangkan, sisanya 65%, citra merek dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Tokopedia, Indonesia

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON TOKOPEDIA'S BRAND IMAGE

(Survey to Student of University Cluster in DKI Jakarta)

ABSTRACT

By: Jane Kendar

The research is motivated by the growing Indonesian's e-commerce, particularly, Tokopedia. This study aims to determine service quality influenced the retail industry's brand image. This study use Parasuraman, Berry, and Zethaml's service quality concept and Keller's brand image concept. The type and nature of the research is quantitative explanatory to test the relationship between the two variables. Researcher used the survey method, by distributing questionnaires and collecting data by using cluster sampling technique. Researcher obtains 550 respondents from university students in DKI Jakarta. Based on the data analysis that has been collected, researcher found out that there is influence between service quality with brand image that is equal to 35%. Meanwhile, the remaining 65%, brand image is influenced by other factors that are not explained in the research.

Keywords: Service Quality, Brand Image, Tokopedia, Indonesia

**UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA**

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | ii |
| HALAMAN PENGESETAHAN..... | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| ABSTRAK..... | viii |
| ABSTRACT..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian..... | 6 |
| 1.4.1 Kegunaan Akademis..... | 6 |
| 1.4.2 Kegunaan Praktis..... | 6 |
| BAB II KERANGKA TEORI..... | 7 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 7 |
| 2.2 Tinjauan Pustaka..... | 10 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.1 Public Relations..... | 10 |
| 2.2.2 E-Commerce..... | 11 |
| 2.2.3 Generasi Z..... | 13 |
| 2.2.4 Consumer Behaviour..... | 16 |
| 2.2.5 Customer Relationship Management..... | 18 |
| 2.2.6 Kualitas Pelayanan..... | 25 |
| 2.2.7 Citra Merek..... | 29 |
| 2.2.8 Hubungan CRM dengan Kualitas Pelayanan dan Citra Merek..... | 34 |
| 2.3 Hipotesis..... | 36 |
| 2.4 Kerangka Pemikiran..... | 37 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | 38 |
| 3.1 Jenis dan Sifat Penelitian..... | 38 |
| 3.2 Metode Penelitian..... | 39 |
| 3.3 Populasi dan Sampel..... | 40 |
| 3.3.1 Populasi..... | 40 |
| 3.3.2 Sampel..... | 41 |
| 3.4 Operasionalisasi Variabel..... | 47 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data..... | 52 |
| 3.6 Teknik Pengukuran Data..... | 54 |
| 3.6.1 Uji Validitas..... | 55 |
| 3.6.1.1 Uji Instrumen Validitas Data Pre-test.. | 56 |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas..... | 60 |
| 3.6.2.1 Uji Instrumen Reliabilitas Data Pre-test | 61 |
| 3.7 Teknik Analisis Data..... | 62 |
| 3.7.1 Uji Koefisien Korelasi..... | 62 |
| 3.7.2 Uji Normalitas..... | 63 |
| 3.7.3 Uji Regresi Sederhana..... | 63 |

| | |
|--|-----|
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 65 |
| 4.1 Objek Penelitian..... | 65 |
| 4.2 Hasil Penelitian..... | 67 |
| 4.2.1 Data Responden..... | 67 |
| 4.2.2 Hasi Data dan Jawaban Responden..... | 77 |
| 4.2.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X)..... | 77 |
| 4.2.2.2 Variabel Citra Merek (Y)..... | 98 |
| 4.2.3 Analisis Korelasi..... | 106 |
| 4.2.4 Analisis Normalitas..... | 107 |
| 4.2.5 Analisis Regresi Sederhana..... | 109 |
| 4.3 Pembahasan..... | 113 |
| BAB V SIMPULAN & SARAN..... | 118 |
| 5.1 Simpulan..... | 118 |
| 5.2 Saran..... | 119 |
| 5.2.1 Saran Akademis..... | 119 |
| 5.2.2 Saran Praktis..... | 120 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 121 |

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---------------------------|-----|
| Gambar 2.1 P-Plot..... | 17 |
| Gambar 4.1 P-Plot..... | 108 |
| Gambar 4.2 Histogram..... | 108 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 9 |
| Tabel 2.2 Demografi Penduduk Dunia..... | 17 |
| Tabel 3.1 Nama Universitas dan Sampel..... | 46 |
| Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel..... | 48 |
| Tabel 3.3 Skala Likert..... | 55 |
| Tabel 3.4 Uji Validitas Data Pre-Test Variabel Kualitas Pelayanan.. | 57 |
| Tabel 3.5 Uji Validitas Data Pre-Test Variabel Citra Merek..... | 58 |
| Tabel 3.6 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha..... | 60 |
| Tabel 3.7 Uji Reliabilitas Data Pre-Test Variabel Kualitas Pelayanan | 61 |
| Tabel 3.8 Uji Reliabilitas Data Pre-Test Citra Merek..... | 61 |
| Tabel 3.9 Nilai Koefisien Korelasi..... | 62 |
| Tabel 4.1 Asal Universitas..... | 67 |
| Tabel 4.2 Jenis Kelamin..... | 71 |
| Tabel 4.3 Usia..... | 72 |
| Tabel 4.4 Wilayah Domisili..... | 72 |
| Tabel 4.5 Pengeluaran untuk Berbelanja..... | 73 |
| Tabel 4.6 Frekuensi Berbelanja ke Tokopedia..... | 74 |
| Tabel 4.7 Sistem Pembayaran ke Tokopedia..... | 75 |
| Tabel 4.8 Sumber Informasi Tokopedia..... | 76 |
| Tabel 4.9 Tabulasi Pernyataan Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan..... | 77 |
| Tabel 4.10 Persentase Jawaban Responden terhadap Pernyataan 1.. | 79 |
| Tabel 4.11 Persentase Jawaban Responden terhadap Pernyataan 2.. | 80 |
| Tabel 4.12 Persentase Jawaban Responden terhadap Pernyataan 3.. | 81 |
| Tabel 4.13 Persentase Jawaban Responden terhadap Pernyataan 4.. | 82 |

| | |
|--|-----|
| Tabel 4.14 Persentase Jawaban Responden terhadap Pernyataan 5.. | 83 |
| Tabel 4.15 Persentase Jawaban Responden terhadap Pernyataan 6.. | 84 |
| Tabel 4.16 Persentase Jawaban Responden terhadap Pernyataan 7.. | 85 |
| Tabel 4.17 Persentase Jawaban Responden terhadap Pernyataan 8.. | 86 |
| Tabel 4.18 Persentase Jawaban Responden terhadap Pernyataan 9.. | 87 |
| Tabel 4.19 Persentase Jawaban Responden terhadap Pernyataan 10. | 88 |
| Tabel 4.20 Persentase Jawaban Responden terhadap Pernyataan 11. | 88 |
| Tabel 4.21 Persentase Jawaban Responden terhadap Pernyataan 12. | 89 |
| Tabel 4.22 Persentase Jawaban Responden terhadap Pernyataan 13. | 90 |
| Tabel 4.23 Persentase Jawaban Responden terhadap Pernyataan 14. | 91 |
| Tabel 4.24 Persentase Jawaban Responden terhadap Pernyataan 15. | 92 |
| Tabel 4.25 Persentase Jawaban Responden terhadap Pernyataan 16. | 92 |
| Tabel 4.26 Persentase Jawaban Responden terhadap Pernyataan 17. | 93 |
| Tabel 4.27 Persentase Jawaban Responden terhadap Pernyataan 18. | 94 |
| Tabel 4.28 Persentase Jawaban Responden terhadap Pernyataan 19. | 95 |
| Tabel 4.29 Persentase Jawaban Responden terhadap Pernyataan 20. | 95 |
| Tabel 4.30 Persentase Jawaban Responden terhadap Pernyataan 21. | 96 |
| Tabel 4.31 Persentase Jawaban Responden terhadap Pernyataan 22. | 97 |
| Tabel 4.32 Tabulasi Pernyataan Responden pada Variabel Citra Merek..... | 98 |
| Tabel 4.33 Persentase Jawaban Responden terhadap Pernyataan 23.. | 99 |
| Tabel 4.34 Persentase Jawaban Responden terhadap Pernyataan 24.. | 100 |
| Tabel 4.35 Persentase Jawaban Responden terhadap Pernyataan 25.. | 100 |
| Tabel 4.36 Persentase Jawaban Responden terhadap Pernyataan 26.. | 101 |
| Tabel 4.37 Persentase Jawaban Responden terhadap Pernyataan 27.. | 102 |
| Tabel 4.38 Persentase Jawaban Responden terhadap Pernyataan 28.. | 103 |
| Tabel 4.39 Persentase Jawaban Responden terhadap Pernyataan 29.. | 103 |
| Tabel 4.40 Persentase Jawaban Responden terhadap Pernyataan 30.. | 104 |
| Tabel 4.41 Persentase Jawaban Responden terhadap Pernyataan 31.. | 105 |

| | |
|--|-----|
| Tabel 4.42 Persentase Jawaban Responden terhadap Pernyataan 32.. | 106 |
| Tabel 4.43 Uji Korelasi..... | 107 |
| Tabel 4.44 Uji Regresi Liniear Sederhana Variabel X dan Y..... | 109 |
| Tabel 4.45 Uji Anova..... | 110 |
| Tabel 4.46 Nilai Koefisien..... | 111 |
| Tabel 4.47 Uji Regresi Stepwise..... | 112 |

