



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN TERMINAL KARGO
DI BANDAR UDARA SAMS SEPINGGAN
BALIKPAPAN DI MASA PANDEMI COVID-19**

TESIS

MUHAMMAD THAMRIN

UNIVERSITAS 55119120089

MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2022**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN TERMINAL KARGO
DI BANDAR UDARA SAMS SEPINGGAN
BALIKPAPAN DI MASA PANDEMI COVID-19**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Studi
Magister Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
MUHAMMAD THAMRIN

55119120089

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2022**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan terminal kargo di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian Balikpapan. Jenis penelitian merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian yang digunakan bersifat kausalitas. Penelitian menggunakan paradigma positivisme kuantitatif yang digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dan analisis statistik yang akan diolah menggunakan SEM PLS. Data diambil menggunakan metode kuesioner yang diberikan kepada 120 responden dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah Structural equation modeling (SEM) - Partial Least Square (PLS) untuk menunjukkan hubungan antar variabel penelitian. Uji yang dilakukan pada penelitian ini antara lain uji validitas konvergen, uji validitas diskriminan, uji reliabilitas, uji R-Squared (R^2), uji PLS predictive relevance (Q^2), uji effect size, dan uji signifikansi. Hasil dari penelitian ini terdapat dua hipotesis ditolak dan empat hipotesis diterima antara lain : kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra perusahaan, kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, citra perusahaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil tersebut maka perusahaan dapat mengambil langkah untuk meningkatkan *top manajemen* seperti peningkatan kualitas SDM, pemanfaatan IT, serta meningkatkan pelayanan dengan memberikan jaminan selama pengiriman barang dan melakukan promosi untuk menciptakan *branding* citra perusahaan yang diinginkan pelanggan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, citra perusahaan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality, company image on customer satisfaction and loyalty at the cargo terminal at Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Airport, Balikpapan. This type of research is quantitative research with the research design used being causal. This study uses the paradigm of quantitative positivism which is used to determine the relationship between variables by using a questionnaire as a data collection tool and statistical analysis that will be processed using SEM PLS. Data were taken using a questionnaire method given to 120 respondents with a purposive sampling technique. The data analysis method used is Structural Equation Modeling (SEM) - Partial Least Square (PLS) to show the relationship between research variables. The tests carried out in this study include convergent validity test, discriminant validity test, reliability test, R-Squared test (R²), relevance predictive PLS test (Q²), effect size test, and significance test. The results of this study there are two rejected hypotheses and four accepted hypotheses, among others: service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, company image has a positive and significant effect on customer satisfaction, service quality has a positive and significant effect on company image, service quality does not positive and significant effect on customer loyalty, company image has no positive and significant effect on customer loyalty, and customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty. Based on these results, the company can take steps to improve top management such as improving the quality of human resources, utilizing IT, and improving services by providing guarantees during the delivery of goods and conducting promotions to create the image of the company that customers want.

Keywords: service quality, corporate image, customer satisfaction, customer loyalty

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Terminal Kargo di Bandar Udara Sams Sepinggang Balikpapan di Masa Pandemi Covid-19

Bentuk Tesis : Penelitian Kuantitatif

Nama : Muhammad Thamrin

NIM : 55119120089

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 3 Februari 2022

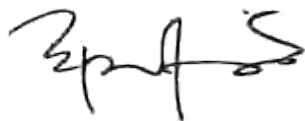
Mengesahkan
Pembimbing

Dr. Yuli Harwani, MM

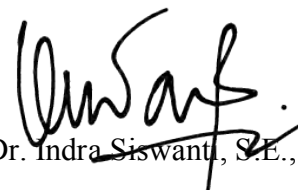
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, S.E., M.Si.



Dr. Indra Siswanti, S.E., M.M.

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Muhammad Thamrin
NIM : 55119120089
Program Studi : MPS (Manajemen Pemasaran)

dengan judul

“THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND CORPORATE IMAGE
ON CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY OF THE CARGO
TERMINAL AT SAMS SEPINGGAN AIRPORT BALIKPAPAN
DURING THE COVID-19 PANDEMIC”,

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal tgl/bln/thn,
didapatkan nilai persentase sebesar. 28 %.

Jakarta, 10 Januari 2021

Administrator Turnitin

UNIVERSITAS
MERCUBUANA

Arie Pangudi, A.Md

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Terminal Kargo Di Bandar Udara SAMS Sepinggan Balikpapan Di Masa Pandemi Covid-19

Bentuk Tesis : Penelitian Kuantitatif

Nama : Muhammad Thamrin

NIM : 55119120089

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 3 Februari 2022

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 3 Februari 2022



Muhammad Thamrin

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Terminal Kargo Di Bandar Udara SAMS Sepinggang Balikpapan Di Masa Pandemi Covid-19”**. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Penyusunan Tesis ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada:

1. Ibu Dr. Yuli Harwani, MM., selaku dosen pembimbing Tesis yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Tesis ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Indra Siswanti, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

5. Bapak Dr. Adi Nurmahdi, M. B. A., selaku dosen penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan dan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik.
6. Bapak Dudi Permana, Ph.D, selaku dosen penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan dan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik
7. General Manger PT. Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian Balikpapan, yang telah memberikan dukungan moral untuk menyelesaikan kuliah tepat waktu.
8. Teristimewa, orang tua, istri, dan kedua anak saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan Tesis ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 3 Februari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	vi
LEMBAR PERNYATAAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Kontribusi Penelitian.....	19
BAB II	20
KAJIAN PUSTAKA DAN RERANGKA PEMIKIRAN	20
2.1 Kajian Pustaka.....	20
2.1.1 Konsep <i>Business to Business</i> (B2B).....	20
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.3 Citra Perusahaan	23
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.5 Loyalitas Pelanggan.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Sintesa Teori.....	32
2.4 Rerangka Pemikiran	33
2.4.1 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	33
2.4.2 Hubungan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan	34
2.4.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan.....	34
2.4.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	35
2.4.5 Hubungan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan	35
2.4.6 Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan	36
2.5 Hipotesis.....	38

BAB III	39
METODE PENELITIAN	39
3.1 Jenis Penelitian.....	39
3.2 Paradigma Penelitian.....	39
3.3 Variabel Penelitian	40
3.4 Populasi dan Sampel	45
3.4.1 Populasi	45
3.4.2 Sampel	46
3.5 Jenis dan Sumber Data	47
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.6.1 Survey Sekunder.....	48
3.6.2 Survey Primer.....	48
3.7 Metode Analisis Data.....	49
3.7.1 Structural Equation Modeling (SEM).....	49
3.7.2 Partial Least Square (PLS).....	49
3.7.3 Model SEM-PLS	51
3.7.4 Uji Validitas Konvergen.....	52
3.7.5 Uji Validitas Diskriminan.....	52
3.7.6 Uji Reliabilitas	54
3.7.7 Uji R-Squared (R^2)	54
3.7.8 Uji PLS Predictive Relevance (Q^2).....	55
3.7.9 Uji Effect Size.....	55
3.7.10 Uji Signifikansi.....	55
BAB IV	57
HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Deskripsi Perusahaan	57
4.1.1 Sejarah Perusahaan	57
4.1.2 Produk dan Layanan Perusahaan.....	62
4.1.3 Profil Terminal Kargo Perusahaan	63
4.2 Profil Responden	66
4.2.1 Jenis Kelamin	68
4.2.2 Usia	68
4.2.3 Pendapatan.....	69
4.3 Hasil Penelitian.....	70
4.3.1 Statistik Deskriptif.....	70
4.3.2 Uji Validitas Konvergen.....	74
4.3.3 Uji Validitas Diskriminan.....	77
4.3.4 Uji Reliabilitas	80

4.3.5 Uji R-Squared (R^2)	81
4.3.6 Uji PLS Predictive Relevance (Q^2).....	82
4.3.7 Uji Effect size	83
4.3.8 Uji Signifikansi.....	84
4.4 Pembahasan	85
BAB V	93
PENUTUP	93
5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN	104



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	104
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	106
Lampiran 3 Statistik Deskriptif Sebelum Pengulangan	111
Lampiran 4 Uji Validitas Konvergen Sebelum Pengulangan	111
Lampiran 5 Statistik Deskriptif Setelah Pengulangan	112
Lampiran 6 Uji Validitas Konvergen Setelah Pengulangan	112
Lampiran 7 Uji Validitas Diskriminan (Fornell Larcker Criterion)	113
Lampiran 8 Uji Validitas Diskriminan (Cross Loading)	113
Lampiran 9 Uji Validitas Diskriminan (HTMT).....	114
Lampiran 10 Uji Reliabilitas (Cronbach Alpha & Composite Reliability)	114
Lampiran 11 Uji R-Squared (R^2)	115
Lampiran 12 Uji PLS Predictive Relevance (Q^2)	115
Lampiran 13 Uji Effect Size (F-Square)	116
Lampiran 14 Uji Signifikansi (Uji t atau Uji Hipotesis).....	116

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Dunia Tahun 2013-2019 (juta jiwa).....	1
Tabel 1. 2 Presentase Jumlah Pengguna Internet Tahun 2017-2019 (%)	3
Tabel 1. 3 Perbandingan Jumlah Produksi Kargo Tahun 2019 dan Tahun 2020..	10
Tabel 1. 4 Hasil Survey Pendahuluan	16
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 2. 2 Elaborasi Sintesa Teori	32
Tabel 3. 1 Variabel Penelitian	41
Tabel 3. 2 Jenis dan Sumber Data Penelitian	48
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Penelitian	66
Tabel 4. 2 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	70
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif Citra Perusahaan	72
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	72
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan	73
Tabel 4. 6 Nilai Loading Uji Validitas Konvergen	74
Tabel 4. 7 Nilai Loading Uji Validitas Konvergen (Pengulangan).....	75
Tabel 4. 8 Nilai AVE	76
Tabel 4. 9 Nilai Fornell-Larcker Criterion	77
Tabel 4. 10 Nilai Cross Loading	78
Tabel 4. 11 Nilai Heterotrait-Monotrait Ration (HTMT)	79
Tabel 4. 12 Nilai Composite Reliability	80
Tabel 4. 13 Nilai Cronbach Alpha	81
Tabel 4. 14 Nilai R-Squared	82
Tabel 4. 15 Hasil Uji Nilai PLS Predictive Relevance (Q^2)	83
Tabel 4. 16 Nilai F-Square	83
Tabel 4. 17 Nilai Uji Signifikansi (Uji t)	84
Tabel 4. 18 Hasil Uji Hipotesis	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1 Grafik Pertumbuhan Jumlah Pengguna Internet di Dunia Tahun 2019-2020 ...	2
Gambar 1 2 Grafik Tren Pengguna E-Commerce di Indonesia	4
Gambar 1 3 Grafik Produksi Kargo di Indonesia Sebelum Pandemi Covid-19	5
Gambar 1 4 Grafik Produksi Kargo di Indonesia Sejak Adanya Pandemi Covid-19	8
Gambar 1.5 PDRB Indonesia Menurut Lapangan Usaha Pergudangan dan Jasa Penunjang Angkutan, Pos dan Kurir (milyar rupiah) tahun 2016-2020	9
Gambar 1.6 PDRB Provinsi Kalimantan Timur Menurut Lapangan Usaha Pergudangan dan Jasa Penunjang Angkutan, Pos dan Kurir (milyar rupiah) tahun 2016-2020	10
Gambar 1.7 Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan Terminal Kargo Balikpapan	12
Gambar 2. 1 Rerangka Pemikiran	37
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Penelitian	66
Tabel 4. 2 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	70
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif Citra Perusahaan	72
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	72
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan	73
Tabel 4. 6 Nilai Loading Uji Validitas Konvergen	74
Tabel 4. 7 Nilai Loading Uji Validitas Konvergen (Pengulangan)	75
Tabel 4. 8 Nilai AVE	76
Tabel 4. 9 Nilai Fornell-Larcker Criterion	77
Tabel 4. 10 Nilai Cross Loading	78
Tabel 4. 11 Nilai Heterotrait-Monotrait Ration (HTMT)	79
Tabel 4. 12 Nilai Composite Reliability	80
Tabel 4. 13 Nilai Cronbach Alpha	81
Tabel 4. 14 Nilai R-Squared	82
Tabel 4. 15 Hasil Uji Nilai PLS Predictive Relevance (Q^2)	83
Tabel 4. 16 Nilai F-Square	83
Tabel 4. 17 Nilai Uji Signifikansi (Uji t)	84
Tabel 4. 18 Hasil Uji Hipotesis	88