HALAMAN MOTTO

"Life is an endless series of trainwrecks with only brief, commercial like breaks of happiness"

-Deadpool-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahan untuk:

1. Kedua orang tua, Bapak H. Marjono, S.E., M.M. dan Ibu Hj. Haryani, S.Sos. dan gelar sarjana saya ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya, yang selalu memberikan dukungan penulis berupa moril maupun materil serta doa yang diberikan kepada penulis, semoga rahmat Allah SWT selalu mengiringi kehidupanmu yang barokah.
2. Kakak tercinta, Arif Prihandoko, Alfiah Siti Kusniah, dan Herdian Wicaksono yang telah menjadi penopang kehidupan kami sekeluarga dan selalu mencarikan jalan keluar kepada adik-adiknya yang dalam keadaan tidak baik.
3. Kepada saudara kembar saya Harfi Iqbal Maulana yang telah menjadi teman berdebat dan bertukar pendapat agar kita menjadi pribadi yang lebih kuat.
4. Kepada Farida Rizqiana Faozan, terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis sekaligus menjadi sosok rumah yang sederhana bagi penulis. Telah menjadi support system dalam segala hal yang menemani, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan. Terima kasih atas waktu, doa yang senantiasa dilangkitkan, dan seluruh hal baik yang diberikan kepada penulis selama ini. Semoga Allah selalu memberikan keberkahan dalam segala hal yang kita lalui. *"I wish I was with you all the time".*
5. *Last but not least. I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for, for never quitting.*

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, *Brand image,* dan lokasi terhadap keputusan pengguna jasa TIKI pada Masyarakat Kebumen periode data tahun 2019-2023. Metode pengambilan sampel yang digunakan Teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sampel responden yang diambil pada penelitian ini yaitu konsumen yang melakukan pengguna jasa pada TIKI Kebumen yang berjumlah 100 sebagai responden. Teknik analisis data yang digunakan analisis kuantitatif yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji t, uji F, analisis regresi linier berganda dengan progam *SPSS 26*. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukan variabel kualitas pelayanan, *Brand image* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan dan variabel lokasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap keputusan pengguna jasa secara parsial maupun simultan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Brand image,* Lokasi dan Keputusan Pengguna jasa.

ABSTRACT

This research aims to determine the impact of service quality, Brand image, and location on service users' decisions of TIKI in Kebumen from 2019 to 2023. The sampling method used is non-probability sampling with purposive sampling, which is a technique for determining samples based on specific considerations. The sample of respondents taken in this research were consumers who used services of TIKI in Kebumen, totaling 100 respondents. The data analysis technique used is quantitative analysis, which includes validity tests, reliability tests, t-tests, F-tests, and multiple linear regression analysis using SPSS 26. The results of this study indicate that the variables of service quality and Brand image have a positive and significant effect, while the location variable has no effect and is not significant on service user decisions partially and simultaneously.

Keywords: Service Quality, Brand image, Location, and Service User Decisions.

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan rahmat, petunjuk dan karunia-Nya, sehingga dengan penolong-Nya penulis dapat meyelesaikan Skripsi yang berjudul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *BRAND IMAGE*, DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA TIKI PADA MASYARAKAT KEBUMEN".** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa.

Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang didapat dibangku kuliah dengan kehidupan nyata khususnya dalam bidang ilmiah. Penulis telah menyusun skripsi ini dengan segenap kemampuan yang ada, mengunakan analisis berdasarkan teori serta bantuan beberapa literatur. Namun penulis sadar bahwa dalam penulisian skripsi ini tentulah masih banyak sekali kekurangan yang perlu diperbaiki, itu semua dikarenakan masih dangkalnya ilmu pengetahuan yang ada pada diri penulis dan oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dengan perbaikan karya penulis dimasa yang akan datang.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang selalu memberikan bantuan baik fisik maupun motivasi dan dorongam dalam meyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:Kata Pengantar ini memuat uraian antara lain:

1. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini. Tujuan umum penyusunan skripsi
2. Ibu Dr. Harini Abrilia Setyawati, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Segenap responden dalam penelitian ini yaitu pengguna jasa TIKI Kebumen
4. Terima kasih untuk rekan seperjuangan Kino (Mamat, Kecis, Jibon, Mamo, Wanda Banser, Kiki, Koko, Ali).
5. Dan untuk orang yang selalu menjadi *support system. Thank's for* Farida Rizqiana Faozan

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang baik kepada semua pihak yang telah membnatu dan mendukung penulis. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Kebumen, 6 Januari 2025

Penulis,

Harfa Iqbal Maulana

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN i

HALAMAN JUDUL ii

HALAMAN PERSETUJUAN iii

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN iv

HALAMAN BEBAS PLAGIARISME v

HALAMAN MOTTO vi

HALAMAN PERSEMBAHAN vii

ABSTRAKSI viii

ABSTRACT ix

KATA PENGANTAR x

DAFTAR ISI xii

DAFTAR TABEL xvii

DAFTAR GAMBAR xix

DAFTAR LAMPIRAN xx

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Rumusan Masalah 12

1.3. Batasan Masalah 13

1.4. Tujuan Penelitian 14

1.5. Manfaat Penelitian 14

1.5.1. Manfaat Teoritis 15

1.5.2. Manfaat Praktis 15

BAB II 16

KAJIAN PUSTAKA 16

2.1. Tinjauan Teori 16

2.1.1. Keputusan Penggunaan Jasa 16

2.1.2. Kualitas Layanan 22

2.1.3. *Brand image* 28

2.1.4. Lokasi 32

2.2. Penelitian Terdahulu 36

2.3. Hubungan Antar Variabel 39

2.4. Model Empiris 41

2.5. Hipotesis 42

BAB III 44

METODE PENELITIAN 44

3.1. Objek dan Subjek Penelitian 44

3.1.1. Objek Penelitian 44

3.1.2. Subjek Penelitian 44

3.2. Variabel Penelitian 44

3.2.1. Variabel Dependen (Variabel Terikat) 45

3.2.2. Variabel Independen (Variabel Bebas) 45

3.3. Definisi Operasional Variabel 45

3.3.1. Keputusan Penggunaan Jasa 45

3.3.2. Kualitas Pelayanan 46

3.3.3. *Brand image* 46

3.3.4. Lokasi 47

3.4. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data 47

3.5. Data dan Teknik Pengumpulan Data 49

3.5.1. Jenis Data 49

3.5.2. Teknik Pengumpulan Data 50

3.6. Populasi dan Sampel 51

3.6.1. Populasi 51

3.6.2. Sampel 51

3.6.3. Teknik Pengumpulan Sampel 52

3.6.4. Penentuan Jumlah Sampel 52

3.7. Teknik Analisis 53

3.7.1. Analisis Deskriptif 53

3.7.2. Analisis Statistik 54

3.7.3. Analisis Regresi Linear Berganda 61

3.7.4. Uji Hipotesis 62

BAB IV 67

ANALISIS DAN PEMBAHASAN 67

4.1. Analisis Deskriptif 67

4.2.1. Gambaran Umum Perusahaan 67

4.2.2. Data Profil Responden 67

4.2. Analisis Statistik 71

4.2.1. Uji Instrumen 71

4.2.2. Uji Asumsi Klasik 75

4.2.3. Analisis Regresi Linear Berganda 78

4.2.4. Uji Hipotesis 80

4.3. Pembahasan 84

4.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa .....

..... 84

4.3.2. Pengaruh *Brand image* terhadap Keputusan Penggunaan Jasa ... 85

4.3.3. Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa 86

4.3.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Brand image*, dan Lokasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa secara simultan (bersama-sama) . 88

4.3.5. Hasil Koefisien Determinasi 88

BAB V 89

SIMPULAN 89

5.1. Simpulan 89

5.2. Keterbatasan 90

5.3. Implikasi 91

5.3.1. Implikasi Praktis 91

5.3.2. Implikasi Teoritis 92

DAFTAR PUSTAKA 94

LAMPIRAN 99

DAFTAR TABEL

Tabel I- 1 *Top Brand* Jasa Kurir 3

Tabel I- 2 Jasa Pengiriman Barang Yang Biasa Digunakan Oleh Masyarakat Kabupaten Kebumen Tahun 2024 5

Tabel I- 3 Hasil Observasasi Pada Konsumen TIKI Kebumen 6

Tabel II-1 Penelitian Terdahulu 37

Tabel III-1 Indikator dan Distribusi Variabel Keputusan Penggunaan Jasa 46

Tabel III-2 Indikator dan Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan 46

Tabel III-3 Indikator dan Distribusi Variabel *Brand image* 47

Tabel III-4 Indikator dan Distribusi Variabel Lokasi 47

Tabel IV-1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 68

Tabel IV-2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 68

Tabel IV- 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 69

Tabel IV- 4 Karakteristik Responden Pendapatan/Bulan 70

Tabel IV- 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan 72

Tabel IV- 6 Hasil Uji Validitas Variabel *Brand Image* 72

Tabel IV- 7 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi 73

Tabel IV- 8 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Penggunaan Jasa 74

Tabel IV- 9 Hasil Uji Reliabilitas 75

Tabel IV- 10 Hasil Uji Multikolonieritas 76

Tabel IV- 11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda 79

Tabel IV- 12 Hasil Uji Parsial (Uji T) 81

Tabel IV- 13 Hasil Uji Simultan (uji f) 83

Tabel IV- 14 Hasil uji Koefisien Determinasi (R^2) 83

DAFTAR GAMBAR

Gambar II- 1 Model Empiris 41

Gambar IV- 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas 77

Gambar IV- 2 Hasil Uji Normalitas 78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian 100

Lampiran II Data Responden..... 104

Lampiran III Tabulasi Data 108

Lampiran IV Hasil Uji Validitas..... 111

Lampiran V Hasil Uji Reliabilitas..... 115

Lampiran VI Uji Asumsi Klasik 116

Lampiran VII Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Hipotesis..... 118

Lampiran VIII Tabel r..... 119

Lampiran IX Tabel t..... 123

Lampiran X Tabel f..... 126

Lampiran XI Kartu Bimbingan Skripsi..... 130

Lampiran XII Kartu Seminar..... 131